



**PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB I TERMIN ZAŁATWIANIA REKLAMACJI
SKŁADANYCH PRZEZ KLIENTÓW TOWARZYSTWA
ORAZ UCZESTNIKÓW FUNDUSZY AGIOFUNDS TFI S.A.**

Numer wersji	Data uchwały Zarządu
1.	31 lipca 2013 r.
2.	16 stycznia 2015 r.
3.	12 października 2015 r.
4.	10 lutego 2016 r.

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy dokument (zwany dalej: **Procedurą**) ma na celu określenie sposobu i terminu załatwiania reklamacji składanych przez Klientów AgioFunds Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. (zwany dalej: **Towarzystwem**) oraz Uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
2. Niniejsza Procedura została opracowana i wdrożona na podstawie § 84 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z 2013, poz. 538) (zwanego dalej: **Rozporządzeniem**) oraz Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348).

Pojęcia użyte w niniejszej Procedurze mają następujące znaczenie:

- 1) **Towarzystwo** – AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 2) **Agent Transferowy** – ProService Agent Transferowy sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, prowadzący rejestry uczestników Funduszy będących funduszami inwestycyjnymi otwartymi lub specjalistycznymi funduszami inwestycyjnymi otwartymi;
- 3) **Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy będących funduszami inwestycyjnymi otwartymi lub specjalistycznymi funduszami inwestycyjnymi otwartymi oraz podmiot pośredniczący w przyjmowaniu zapisów na certyfikaty inwestycyjne Funduszy będących funduszami inwestycyjnymi zamkniętymi, na podstawie umowy z Towarzystwem lub Funduszem, na podstawie z art. 27 ust. 1, art. 32 i art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 157.) (zwanej dalej: **Ustawą**);
- 4) **Fundusze** - fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo;
- 5) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane bezpośrednio do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za

pośrednictwem Agenta Transferowego bądź Dystrybutora przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w zarządzanych przez Towarzystwo funduszach inwestycyjnych;

- 6) **Klient** - Uczestnik funduszu lub osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana nabyciem lub odkupieniem jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa funduszu, w imieniu Klienta może działać pełnomocnik lub przedstawiciel ustawowy;
- 7) **trwały nośnik informacji** - trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 873), tzn. 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.

§ 2.

SKŁADANIE REKLAMACJI

1. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio do Towarzystwa:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, albo przesyłką pocztową lub kurierską;
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Towarzystwa;
 - c) w formie elektronicznej na adres agiofunds@agiofunds.pl;
 - d) za pośrednictwem faksu.
- Na stronie internetowej Towarzystwa www.agiofunds.pl wskazane są dane kontaktowe: adresy, numery telefonów, numer faxu Towarzystwa oraz Dystrybutorów.
- 2) za pośrednictwem Agenta Transferowego – w sposób wskazany w regulaminie Agenta Transferowego - w zakresie Funduszy inwestycyjnych obsługiwanych przez Agenta Transferowego,
 - 3) za pośrednictwem Dystrybutora - w sposób wskazany w regulaminie Dystrybutora,

w zakresie Funduszy inwestycyjnych obsługiwanych przez Dystrybutora.

2. Reklamację można złożyć osobiście lub przez pełnomocnika, na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej, przy czym do skuteczności działania pełnomocnika i złożenia przez niego Reklamacji, niezbędne jest okazanie w Towarzystwie oryginału pełnomocnictwa lub urzędowo poświadczonej kopii oraz złożenie w Towarzystwie kopii pełnomocnictwa.
3. Klient w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji, zobowiązany jest do zgłoszenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Za datę otrzymania reklamacji przez Towarzystwo uznaje się datę otrzymania reklamacji przez pierwszą jednostkę organizacyjną wymienioną w ust. 1.
4. Informacja o możliwości złożenia Reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy oraz zamieszczona jest na stronach internetowych Towarzystwa, pod adresem www.agiofunds.pl. Na żądanie Klienta niniejsza Procedura jest mu przekazywana bezpłatnie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko lub firmę, PESEL lub REGON, adres zamieszkania lub siedziby, a także adres do korespondencji jeżeli jest inny, a także w przypadku Klientów będących uczestnikami funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych - numer rejestru uczestnika),
 - 2) adres, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeżeli odpowiedź ma zostać przesłana pocztą elektroniczną wniosek Klient wraz ze wskazaniem adresu na jaki należy przesłać odpowiedź,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,
 - 4) określenie żądania Klienta,
 - 5) kopie dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.

§ 3.

REJESTR REKLAMACJI

1. Towarzystwo prowadzi rejestr Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach otrzymanych przez Towarzystwo w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusze lub

podmioty działające na ich rzecz, złożonych w danym roku kalendarzowym oraz o sposobie i terminie ich załatwienia (dalej jako: **Rejestr reklamacji**).

2. Rejestr reklamacji prowadzony jest przez Departament Sprzedaży. Nadzór nad prowadzeniem Rejestru sprawuje Inspektor Nadzoru Towarzystwa.
3. Po otrzymaniu przez Towarzystwo reklamacja niezwłocznie podlega wpisowi do Rejestru reklamacji, który obejmuje następujące dane:
 - 1) numer porządkowy Reklamacji,
 - 2) dane Klienta składającego Reklamację obejmujące: imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;
 - 3) datę złożenia Reklamacji;
 - 4) przedmiot Reklamacji;
 - 5) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji;
 - 6) termin załatwienia Reklamacji;
 - 7) krótki opis ostatecznego rozstrzygnięcia.
4. Rejestr Reklamacji prowadzony jest w Towarzystwie w formie elektronicznej, w sposób ciągły, przy czym może być prowadzony w formie papierowej.

§ 4.

ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1. Towarzystwo pozostawia Reklamację bez rozpoznania w przypadku niespełnienia wymogów, określonych w § 2 ust. 5 Procedury skutkujących niemożliwością identyfikacji Klienta lub brakiem opisu przedmiotu Reklamacji. W przypadku, gdy Klient nie wskazał adresu do korespondencji w treści Reklamacji i jednocześnie nie jest uczestnikiem Funduszu, Reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia Klienta za Reklamację podejmuje Towarzystwo.
3. Pracownik Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego ma obowiązek przyjąć Reklamację złożoną przez Klienta.
4. Rozpatrywaniem Reklamacji w Towarzystwie zajmuje się Departament Sprzedaży we współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi Towarzystwa lub z podmiotami zewnętrznymi zaangażowanymi w proces reklamacyjny.

5. Nadzór nad rozpatrywaniem Reklamacji sprawuje Inspektor Nadzoru Towarzystwa.
 6. W przypadku otrzymania Reklamacji przez Agenta Transferowego lub Dystrybutora, Reklamacja przekazywana jest najpóźniej do końca następnego dnia roboczego do pracownika odpowiedzialnego u Agenta Transferowego lub Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją.
 7. Udzielanie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania Reklamacji, określonej w § 2 ust. 3 Procedury.
 8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania. Jednakże, w przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji powyżej 30 dni, Towarzystwo powinno niezwłocznie powiadomić Klienta o tej okoliczności, wyjaśniając w szczególności przyczyny opóźnienia, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określić przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
 9. Termin rozpatrzenia Reklamacji biegnie od momentu powzięcia przez Towarzystwo informacji o złożeniu przez Klienta Reklamacji, tj.:
 - a) w formie pisemnej lub ustnej – daty wpływu/złożenia reklamacji do Towarzystwa lub podmiotu o którym mowa w § 2 ust. 1,
 - b) w formie email – daty wpływu na adres email Towarzystwa,
 - c) za pośrednictwem faxu – przyjęcia faxu przez Towarzystwo.
 10. W przypadku, gdy Reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Towarzystwo lub może spowodować jakąkolwiek odpowiedzialność materialną Towarzystwa, a także w przypadku gdy rozpatrzenie Reklamacji powoduje wątpliwości co do sposobu jej rozpatrzenia przez Agenta Transferowego lub Dystrybutora, pracownik odpowiedzialny u Agenta Transferowego lub Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją ma obowiązek niezwłocznego przekazania kompletu dokumentów związanych z Reklamacją do Towarzystwa. Rozpatrzenie takiej Reklamacji dokonywane jest przez Towarzystwo wspólnie z pracownikiem odpowiedzialnym u Agenta Transferowego lub Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją.
 11. W przypadku, gdy otrzymana bezpośrednio przez Towarzystwo Reklamacja dotyczy czynności Agenta Transferowego lub Dystrybutora, informacja o takiej Reklamacji wraz z jej treścią jest przekazywana niezwłocznie odpowiednio do Agenta Transferowego lub Dystrybutora.
 12. Na zlecenie Towarzystwa rozpatrywanie Reklamacji prowadzi i udziela odpowiedzi Klientowi w imieniu Towarzystwa Agent Transferowy lub Dystrybutor, przy czym kopia udzielonej klientowi odpowiedzi powinna zostać przekazana do wiadomości Towarzystwa.
 13. Celem rozpoznania Reklamacji może zostać przeprowadzone postępowanie wyjaśniające. Towarzystwo lub bezpośrednio Jednostka Rozpoznająca Reklamację może zwrócić się do Klienta lub innych podmiotów, których Reklamacja dotyczy, a także do jednostek organizacyjnych i pracowników Towarzystwa w celu uzyskania informacji lub danych, niezbędnych do rozpoznania Reklamacji. Jednostki organizacyjne i pracownicy Towarzystwa, a także inne podmioty, których dotyczy Reklamacja, są zobowiązane na żądanie Towarzystwa lub bezpośrednio Jednostki Rozpoznającej Reklamację udzielać informacji oraz składać wyjaśnienia potrzebne do rozpatrzenia Reklamacji.
 14. Na żądanie Klienta, Towarzystwo przekazuje mu informację o stanie postępowania w sprawie rozpatrywania Reklamacji.
- ### § 5. ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ
1. Z zastrzeżeniem zdania następnego odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i przekazywana na adres wskazany przez Klienta w Reklamacji, a w przypadku braku takiego adresu - na adres zamieszkania lub korespondencyjny, jeżeli został przez Klienta wskazany lub adres wskazany w ewidencji uczestnika. Odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona do Klienta również pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnosił Klient.
 2. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) określenie, czy Reklamacja została uwzględniona,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,

- 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej imienia i nazwiska, stanowiska służbowego oraz jej podpis,
 - 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.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta treść odpowiedzi zawiera ponadto pouczenie o możliwości:
- 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
4. Rozpoznanie Reklamacji może zakończyć się:
- 1) stwierdzeniem zgodności działania lub braku zaniechania Towarzystwa, Funduszu, pracownika Towarzystwa lub innego podmiotu świadczącego na ich rzecz usługi, z przepisami prawa, postanowieniami statutu Funduszu lub innych regulacji i procedur,
 - 2) stwierdzeniem naruszenia przepisów prawa, statutu Funduszu lub innych regulacji i procedur w wyniku działań lub zaniechań Towarzystwa, Funduszu, pracownika Towarzystwa lub innego podmiotu świadczącego na ich rzecz usługi, albo wystąpienia innego rodzaju zarzutów,
 - 3) w przypadku pkt 1 lub 2 powyżej – dodatkowo stwierdzeniem konieczności podjęcia przez Towarzystwo, Fundusz lub pracownika Towarzystwa lub innego podmiotu świadczącego na ich rzecz usługi, konkretnych działań lub zaniechania określonych działań.
5. Wszystkie dokumenty związane ze sprawą, w tym kopia udzielonej Uczestnikowi odpowiedzi są archiwizowane przez 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana.

§ 6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. O wszelkich zmianach w niniejszej Procedurze Towarzystwo będzie informować na stronie internetowej Towarzystwa oraz poprzez swoich Dystrybutorów.
3. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem jej uchwalenia.