

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ZAŁATWIANIA REKLAMACJI KLIENTÓW PRZEZ QUERCUS TFI S.A.

ROZDZIAŁ 1 Postanowienia ogólne

§1

1. Zasady rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów będących osobami fizycznymi określa ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r., poz. 1348).
2. Niniejsza Procedura określa szczegółowy sposób i tryb przyjmowania i załatwiania Reklamacji Klientów.

§2

1. Przez użyte w niniejszej Procedurze określenia należy rozumieć:
 - 1) **Procedura** – niniejsza „Procedura przyjmowania i załatwiania Reklamacji Klientów przez Quercus TFI S.A.”,
 - 2) **Agent Transferowy** – ProService Agent Transferowy Sp. z o.o.,
 - 3) **Dystrybutor** – podmiot obsługujący uczestników Funduszy na zlecenie Towarzystwa, w szczególności pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub oferowaniu certyfikatów inwestycyjnych,
 - 4) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne otwarte i fundusze inwestycyjne zamknięte zarządzane przez Towarzystwo, przy czym specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte zalicza się do funduszy inwestycyjnych otwartych,
 - 5) **Klient** – Uczestnik Funduszu lub osoba korzystająca z usługi Zarządzania Portfelem,
 - 6) **Regulamin Zarządzania Portfelem** – „Regulamin Świadczenia Usług Zarządzania Portfelem Instrumentów Finansowych przez Towarzystwo”,
 - 7) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusze,
 - 8) **Rzecznik Finansowy** – Rzecznik Finansowy w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r., poz. 1348),
 - 9) **Towarzystwo** – Quercus Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
 - 10) **Zarządzanie Portfelem** – usługa zarządzania portfelem instrumentów finansowych, świadczona przez Towarzystwo, zgodnie z Regulaminem Zarządzania Portfelem.
2. Pozostałe terminy i określenia użyte w niniejszej Procedurze mają znaczenie takie, jak w statutach Funduszy lub Regulaminie Zarządzania Portfelem.

ROZDZIAŁ 2 Składanie Reklamacji

§3

1. Klient jest uprawniony do bezpłatnego złożenia Reklamacji, dotyczącej działania Funduszy, Agenta Transferowego, Towarzystwa oraz Dystrybutora, które jest niezgodne ze statutami Funduszy lub Regulaminem Zarządzania Portfelem lub powszechnie obowiązującym prawem.
2. Klient powinien złożyć Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.
3. Na życzenie Klienta zostanie przygotowane potwierdzenie złożenia Reklamacji, które następnie zostanie mu przekazane w sposób wcześniej z nim uzgodniony.

§4

1. Klient może złożyć Reklamację w następujący sposób:
 - 1) w odniesieniu do funduszy inwestycyjnych otwartych:
 - a) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Towarzystwa lub Agenta Transferowego, a także w jednostkach (siedzibie, oddziałach, punktach obsługi klienta, itp.) Dystrybutorów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529) na adres siedziby Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa (wskazane jest wcześniejsze telefoniczne umówienie wizyty),

- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej Towarzystwa.
- 2) w odniesieniu do funduszy inwestycyjnych zamkniętych:
 - a) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Towarzystwa, a także w jednostkach (siedzibie, oddziałach, punktach obsługi klienta, itp.) Dystrybutorów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529) na adres siedziby Towarzystwa,
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej Towarzystwa.
- 3) w odniesieniu do usługi Zarządzania Portfelem: zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Zarządzania Portfelem.
- 2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) informacje umożliwiające Towarzystwu zidentyfikowanie Klienta, którego Reklamacja dotyczy, oraz dane osoby, składającej Reklamację,
 - b) opis reklamowanej sytuacji,
 - c) jednoznaczne określenie żądania Klienta.
- 3. W przypadku, gdy dane przekazane przez Klienta w związku ze złożoną Reklamacją, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Towarzystwo niezwłocznie informuje Klienta o konieczności ich uzupełnienia. W tej sytuacji Towarzystwo kontaktuje się z Klientem w sposób, w jaki Reklamacja wpłynęła do Towarzystwa.
- 4. Reklamacja w odniesieniu do usługi Zarządzania Portfelem powinna zawierać informacje wskazane w Regulaminie Zarządzania Portfelem.
- 5. Reklamacja może być złożona przez Dystrybutora lub inne osoby działające w imieniu Klienta takie jak: pełnomocnicy, prokurenci, przedstawiciele ustawowi, spadkobiercy. Jeżeli osobą składającą Reklamację nie jest Klient wówczas, ilekroć w Procedurze jest mowa o Kliencie, należy przez to rozumieć osobę składającą Reklamację. Odpowiedź na Reklamację jest przekazywana osobie składającej Reklamację, chyba że zasadne jest przekazanie odpowiedzi również Klientowi.
- 6. Numery telefonów i adresy Dystrybutorów są dostępne na stronie internetowej: www.quercustfi.pl. Numery telefonów i adresy Towarzystwa i Agenta Transferowego są następujące:
 - a) Towarzystwo: adres siedziby: ul. Nowy Świat 6/12, 00-400 Warszawa; numer telefonu: +48 22 205 30 00; adres poczty elektronicznej: biuro@quercustfi.pl;
 - b) Agent Transferowy: adres siedziby: ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa; numer telefonu: Infolinia Funduszu: +48 22 33 89 114.

ROZDZIAŁ 3 **Załatwianie Reklamacji**

§5

- 1. W przypadku Reklamacji dotyczących Funduszu, w obsługę którego zaangażowany jest Agent Transferowy, podmiot ten uczestniczy w procesie załatwiania Reklamacji na zasadach uregulowanych w umowie zawartej pomiędzy Towarzystwem a Agentem Transferowym.
- 2. Początek biegu terminu załatwiania Reklamacji Klienta rozpoczyna się od dnia otrzymania Reklamacji przez Towarzystwo, Dystrybutora lub Agenta Transferowego.
- 3. Odpowiedź na Reklamację, w odniesieniu do Funduszy, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w przypadkach określonych w ust. 4 – terminu określonego w ust. 4 lit. c, Reklamację złożoną przez Klienta będącego osobą fizyczną uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
- 6. Odpowiedź na Reklamację, w odniesieniu do usługi Zarządzania Portfelem, powinna zostać udzielona w terminie określonym w Regulaminie Zarządzania Portfelem.

7. Przekazanie Klientowi odpowiedzi na Reklamację bądź informacji, o której mowa w ust. 4, odbywa się w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 873), to jest nośnika umożliwiającego 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. Dostarczenie Klientowi odpowiedzi na Reklamację pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek Klienta.
8. W przypadku udzielenia pisemnej odpowiedzi na Reklamację, odpowiedź powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie Klienta, przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.
9. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów statutu Funduszu, prospektu informacyjnego lub Regulaminu Zarządzania Portfelem oraz stosownych przepisów prawa,
 - imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - podjęcia negocjacji w celu polubownego rozwiązania sporu,
 - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

ROZDZIAŁ 4 **Tryb odwoławczy**

§6

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do Towarzystwa, w formie pisemnej, prośby o ponowne rozpatrzenie Reklamacji Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez Towarzystwo, może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub z powództwem przeciwko Towarzystwu do sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ 5 **Rejestrowanie i archiwizowanie Reklamacji**

§7

1. Reklamacje są ewidencjonowane i archiwizowane zgodnie z wewnętrznymi procedurami Towarzystwa.
2. W przypadku Reklamacji ustnych, realizowanych w trybie natychmiastowym, są one ewidencjonowane jedynie na wniosek Klienta.

ROZDZIAŁ 6 **Postanowienia końcowe**

§8

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Towarzystwo przewiduje możliwość polubownego rozwiązywania sporów.
3. Niniejsza Procedura publikowana jest na stronie internetowej www.quercustfi.pl.
4. Niniejsza Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.

5. Niniejszą Procedurę stosuje się odpowiednio w przypadku wystąpień podmiotów, które nie uzyskały statusu Klienta, w których podmiot taki zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług oferowanych przez Towarzystwo lub Fundusze.
6. Niniejsza Procedura obowiązuje od dnia 11 października 2015 r. i zastępuje Procedurę z dnia 1 października 2014 r.