

REGULAMIN WNOŚZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW

I. PRZEDMIOT REGULAMINU

- I.1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji dotyczących działalności PRA GROUP TOWARZYSTWA FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A. oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez PRA GROUP TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.
- I.2. Regulamin powstał w celu wypełnienia wymogów określonych:
 - I.2.1. W Rozdziale 11 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 roku w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych,
 - I.2.2. W Zasadach Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych przyjętych przez Komisję Nadzoru Finansowego uchwałą z dnia 22 lipca 2014 r.,
 - I.2.3. W Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

II. DEFINICJE

- II.1. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:
 - II.1.1. **Funduszu, Funduszach** – rozumienie się przez to fundusz lub fundusze inwestycyjne zarządzane przez TFI;
 - II.1.2. **Inspektorze Nadzoru** – osobę, której Zarząd wyznaczył funkcję inspektora nadzoru w TFI.
 - II.1.3. **Kliencie** – rozumie się przez to osobę fizyczną lub każdy inny podmiot który jest, był lub zamierza stać się uczestnikiem FUNDUSZU;
 - II.1.4. **Regulaminie** – rozumie się przez to niniejszy regulamin;
 - II.1.5. **Reklamacji** – rozumie się przez to każde wystąpienie Klienta zawierające zastrzeżenie dotyczące świadczonych usług lub działalności Funduszu lub Towarzystwa;
 - II.1.6. **TFI** – rozumie się przez to PRA GROUP Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
 - II.1.7. **Zarządzie** – rozumie się przez to Zarząd TFI.

III. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- III.1. TFI zapewnia Klientowi możliwość złożenia Reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych trudnień.
- III.2. Proces rozpatrywania Reklamacji przez TFI zostaje podjęty niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- III.3. TFI posiada rozwiązania organizacyjne i techniczne, umożliwiające rzetelne rozpatrywanie Reklamacji oraz podejmowanie działań, o których mowa w pkt. VII poniżej.

III.4. TFI prowadzi wewnętrzny rejestr Reklamacji w rzetelny sposób, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych danych. Szczegółowe postanowienia dotyczące prowadzenia rejestru Reklamacji znajdują się w pkt. VIII poniżej.

IV. ZASADY DOTYCZĄCE SPOSOBU INFORMOWANIA KLIENTA O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA REKLAMACJI

IV.1. Niniejszy Regulamin jest nieodpłatnie przekazywany Klientowi na etapie zawierania umowy, w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile klient na taką formę wyrazi zgodę. Wyciąg z zasad objętych niniejszym Regulaminem dostępny jest również w Warunkach Emisji dla każdego funduszu zarządzanego przez TFI. Jeżeli Klient nie zawarł Umowy z TFI, Regulamin jest mu dostarczany w terminie 7 dni od dnia, w którym Klient zgłosił roszczenia wobec TFI. Niezależnie od powyższych postanowień niniejszy Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Klientowi na każde jego żądanie.

IV.2. Informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji są publikowane w łatwo dostępnej formie jak również udostępniane za pośrednictwem strony internetowej TFI. Informacje te powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały.

V. ZASADY DOTYCZĄCE SPOSOBU SKŁADANIA REKLAMACJI

V.1. TFI umożliwia Klientom bezpłatne składanie Reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez TFI lub zarządzane przez niego fundusze.

V.2. TFI umożliwia Klientowi złożenie Reklamacji:

V.2.1. Osobiście (w tym ustnie do protokołu lub pisemnie) w siedzibie TFI lub pisemnie za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera, lub

V.2.2. za pośrednictwem poczty email na adres: **biuro@pragrouptfi.pl**

V.3. Reklamacja składana przez Klienta zawiera w szczególności:

V.3.1. dane umożliwiające identyfikację Klienta (na przykład PESEL, REGON, imię i nazwisko, nazwa firmy, nr KRS, adres),

V.3.2. podmiot, którego dotyczy Reklamacja, na przykład Fundusz/Subfundusz, którego dotyczy reklamowany zapis, zlecenie lub dyspozycja; numer reklamowanego zlecenia lub dyspozycji, a w przypadku ich braku: datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, rodzaj zlecenia lub dyspozycji,

V.3.3. szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,

V.3.4. określenie żądania Klienta.

V.4. Do Reklamacji powinny być dołączone kopie dokumentów (np. zleceń, dyspozycji), których Reklamacja dotyczy, chyba że TFI jest w posiadaniu takich dokumentów.

V.5. Pism niezawierających danych pozwalających na identyfikację Klienta nie traktuje się jako Reklamacji i pozostawia się je bez rozpoznania.

V.6. Klient jest zobowiązany do współpracy z TFI podczas procesu rozpatrywania Reklamacji w niezbędnym zakresie.

V.7. TFI na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego Reklamacji.

V.8. TFI umożliwia Klientowi złożenie Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.

- V.9. Termin na rozpatrzenie Reklamacji przez TFI rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania Reklamacji.
- V.10. TFI w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowuje dokumentację dotyczącą składanej Reklamacji tak, aby była możliwość odtworzenia (odczytania) jej pełnej treści oraz pełnej treści odpowiedzi udzielonej na Reklamację. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana.

VI. ZASADY DOTYCZĄCE UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

- VI.1. Klient powinien złożyć Reklamację niezwłocznie od powzięcia informacji o fakcie niewykonania lub nienależytego wykonania przez TFI czynności, której Reklamacja dotyczy.
- VI.2. Każda Reklamacja złożona do TFI jest rozpatrywana w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów w niej przekazanych, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu TFI a jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów- o ile TFI ma do nich dostęp.
- VI.3. TFI udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej, chyba że uzgodniono z Klientem inną formę udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną Reklamację.
- VI.4. Odpowiedź, o której mowa w pkt. VI. 3 powyżej, jest przygotowana i przekazana Klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, TFI jest obowiązany:
 - VI.4.1. wyjaśnić przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa powyżej;
 - VI.4.2. wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - VI.4.3. wskazać przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- VI.5. Odpowiedź TFI na Reklamację udzielana jest w sposób przystępny i zrozumiały, jest akceptowana przez Inspektora Nadzoru oraz zawiera w szczególności:
 - VI.5.1. informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Reklamacji;
 - VI.5.2. wyczerpującą informację na temat stanowiska TFI w sprawie skierowanych zastrzeżeń;
 - VI.5.3. w przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klienta w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości odwołania, wystąpienia z wnioskiem o rozpoznanie sprawy przez rzecznika finansowego, wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, przy czym wszelkie spory pomiędzy TFI a Klientem, będącym konsumentem będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby takiego Klienta, a w pozostałych przypadkach przez Sąd właściwy dla siedziby TFI,
 - VI.5.4. w przypadku uwzględnienia Reklamacji- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w takiej Reklamacji zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - VI.5.5. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
- VI.6. Odpowiedź na Reklamację Klienta zawiera wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy, regulaminów lub przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
- VI.7. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji TFI w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną Reklamację.

VI.8. Odpowiedź TFI na odwołanie Klienta jest decyzją ostateczną w ramach postępowania reklamacyjnego i musi być zaakceptowana przez Prezesa Zarządu.

VI.9. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z TFI Klient może:

VI.9.1. zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z TFI,

VI.9.2. zwrócić się o pomoc do właściwych organów państwowych,

VI.9.3. wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego, przy czym wszelkie spory pomiędzy TFI a Klientem, będącym konsumentem będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby takiego Klienta, a w pozostałych przypadkach przez Sąd właściwy dla siedziby TFI,

VI.9.4. wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego po negatywnym rozpoznaniu Reklamacji przez TFI.

VII. WEWNĘTRZNE DZIAŁANIA NASTĘPCZE

VII.1. TFI analizuje na bieżąco dane związane z rozpatrywaniem Reklamacji w celu zapewnienia:

VII.1.1. identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;

VII.1.2. identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych Reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji TFI i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów;

VII.1.3. przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi TFI nie otrzymała bezpośrednich Reklamacji;

VII.1.4. identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;

VII.1.5. usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;

VII.1.6. dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących Reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

VIII. REJESTR REKLAMACJI

VIII.1. TFI prowadzi rejestr otrzymanych Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach w związku z działalnością prowadzoną przez TFI w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia. Wzór Rejestru Reklamacji stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

VIII.2. Za prowadzenie Rejestru Reklamacji wpływających do TFI, oraz koordynację procesu ich rozpatrywania odpowiada Inspektor Nadzoru, lub wyznaczony przez niego, w porozumieniu z osobą kierującą właściwą merytorycznie jednostką organizacyjną TFI, pracownik tej jednostki, który będzie odpowiedzialny za czynności związane z rozpatrzeniem Reklamacji.

VIII.3. W Rejestrze Reklamacji umieszcza się następujące dane:

VIII.3.1. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;

VIII.3.2. adres i telefon kontaktowy;

VIII.3.3. datę złożenia Reklamacji;

VIII.3.4. przedmiot Reklamacji;

VIII.3.5. środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji;

VIII.3.6. opis ostatecznego rozstrzygnięcia;

VIII.3.7. termin załatwienia Reklamacji;

VIII.4. Rejestr Reklamacji prowadzony jest w sposób ciągły, przez numerowanie kolejnych Reklamacji w danym roku kalendarzowym.

VIII.5. Po zakończeniu każdego miesiąca, Inspektor Nadzoru przygotowuje zestawienie przyjętych i rozpatrzonych Reklamacji, które przedstawia Prezesowi Zarządu.

VIII.6. Rejestr Reklamacji ma formę pisemną, przy czym może być prowadzony w formie elektronicznej.

VIII.7. Za koordynację procesu rozpatrywania Reklamacji odpowiada Inspektor Nadzoru.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

IX.1. Niniejszy Regulamin jest udostępniony wszystkim pracownikom TFI bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez TFI, rozpatrywaniem Reklamacji oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.

IX.2. Jakiegokolwiek zmiany Załączników nie wymagają dla swej ważności zmiany Regulaminu.

IX.3. Jakiegokolwiek zmiany Załączników mogą być dokonywane przez Inspektora Nadzoru za zgodą Zarządu lub bezpośrednio przez Zarząd i nie są traktowane jako zmiana Regulaminu.

IX.4. Pracownicy będą informowani o wszelkich zmianach do Załączników, o ile zmiany te mają wpływ na zakres obowiązków pracowników wynikających z Regulaminu.

IX.5. Osobą odpowiedzialną za przegląd i dbanie o aktualność i adekwatność Regulaminu jest Inspektor Nadzoru. Inspektor Nadzoru zobowiązany jest co najmniej raz w roku oraz w stosunku do każdego nowego pracownika przeprowadzić stosowne szkolenie w zakresie objętym niniejszym Regulaminem.

X. ZAŁĄCZNIKI

ZAŁĄCZNIK NR 1 – REJESTR reklamacji – wzór.

**Załącznik nr 1.
REJESTR REKLAMACJI - WZÓR**

imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację	adres i telefon kontaktowy	data złożenia Reklamacji	przedmiot Reklamacji	środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji	termin załatwienia Reklamacji	Opis ostatecznego rozstrzygnięcia Reklamacji