

Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji w EQUES Investment Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Niniejsza Procedura określa tryb rozpatrywania przez EQUES Investment Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. skarg i reklamacji związanych z działalnością Towarzystwa, funduszy zarządzanych przez Towarzystwo lub podmiotów działających na rzecz funduszy zarządzanych przez Towarzystwo..

Klient/Uczestnik ma możliwość skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego jak również możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem właściwego podmiotu, który powinien być pozwany i Sądu Rejonowego Gdańsk-Północ jako sądu właściwego miejscowo do rozpoznania sprawy.

Rozdział 2. Definicje

Ileokroć w Procedurze jest mowa o:

- a. Towarzystwie, EQUES Investment TFI S.A. – rozumie się przez to EQUES Investment Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
- b. Funduszu – rozumie się przez to fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo,
- c. Kliencie – rozumie się przez to Uczestnika lub Inwestora funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo lub osobę, która ma lub miała zamiar stać się Uczestnikiem lub inną osobę działającą w jej imieniu (na podstawie pełnomocnictwa posiadającego zwykłą formę pisemną, pozwalające na jednoznaczne zidentyfikowanie Klienta),
- d. Uczestnik – rozumie się przez to osoby fizyczne, osoby prawne i jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, posiadające jednostki uczestnictwa, lub ich ułamkowe części, lub wskazane w ewidencji uczestników Funduszu będącego funduszem inwestycyjnym zamkniętym jako posiadacze certyfikatów inwestycyjnych, które nie mają formy dokumentu,
- e. Inwestor – rozumie się przez to osoby fizyczne, osoby prawne i jednostki organizacyjne, na których rzecz otwarte jest konto uczestnika w przypadku EQUES Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego,
- f. Reklamacji – rozumie się przez to wystąpienie Klienta skierowane do Funduszu lub Towarzystwa (w tym podmiotów, którym Fundusz lub Towarzystwo powierzyło wykonywanie swoich obowiązków), w którym Klient zgłasza zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo,
- g. Skardze – rozumie się przez to każde wystąpienie Klienta (w tym reklamację), kierowane do Funduszu lub Towarzystwa (w tym do podmiotów, którym Fundusz lub Towarzystwo powierzyło wykonywanie swoich obowiązków), odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo, lub wykonywanej działalności. Skarga dotyczy zastrzeżeń do każdej aktywności podmiotu, nie tylko do świadczonych usług i nie tylko od osób fizycznych,
- h. Rejestrze Reklamacji – rozumie się przez to rejestr, o którym mowa w § 73 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z 2020 poz. 2103),
- i. Procedurze – rozumie się przez to Procedurę rozpatrywania reklamacji w EQUES Investment Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
- j. Dystrybutorze – rozumie się przez to podmiot pośredniczący w nabywaniu i zbywaniu jednostek uczestnictwa i/lub certyfikatów inwestycyjnych, z którym Fundusz ma podpisaną umowę,
- k. Dacie złożenia Reklamacji/Skargi – jest to data wpływu Reklamacji/Skargi do Towarzystwa lub Dystrybutora,
- l. Rzeczniku Finansowym - rozumie się przez to Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Rozdział 3. Miejsce i forma złożenia Reklamacji/Skargi

1. Reklamacja lub Skarga może zostać złożona:
 - 1) korespondencyjnie na adres siedziby EQUES Investment TFI SA, ul. Piastowska 7, 80-332 Gdańsk lub oddziału EQUES Investment TFI SA, Plac Bankowy1, 00-139 Warszawa poprzez wysłanie przesyłki pocztowej albo nadanie w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - 2) osobiście (w formie pisemnej lub ustnie do protokołu) w siedzibie lub oddziale Towarzystwa,
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu: (22) 379 46 00,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@eitfi.pl,
 - 5) za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, tj. AE:PL-36661-29025-VWVUW-23.
2. Reklamacja lub Skarga powinny zawierać co najmniej:
 - a. dane pozwalające na skuteczną identyfikację Klienta,
 - b. opis zastrzeżenia (przedmiot reklamacji).
3. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji/Skargi, Reklamacja/Skarga powinna zostać złożona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
4. Reklamacje/Skargi ustne, na które Klient otrzymuje odpowiedź natychmiastowo podlegają rejestracji jedynie na wniosek Klienta.
5. Każdy pracownik Towarzystwa w przypadku otrzymania Reklamacji/Skargi zobowiązany jest do przekazania jej do Departamentu Operacji i Rejestrów.

Rozdział 4. Zasady rozpatrywania Reklamacji i Skargi

1. Reklamacja/Skarga rozpatrywana jest w sposób zapewniający niezależne i obiektywne rozstrzygnięcie problemu zawartego w zgłoszonej Reklamacji/Skardze oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Postępowania reklamacyjne dotyczące Klientów Funduszy rozpatrywane są przez Towarzystwo.
3. Osobą odpowiedzialną za koordynację procesu rozpatrywania reklamacji po stronie Towarzystwa jest Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów albo pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów wyznaczony przez Dyrektora Departamentu Operacji i Rejestrów.
4. Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów oraz pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów nie powinien być zaangażowany w rozpatrywanie Reklamacji/Skargi, które dotyczą: jego osoby, jego najbliższych, osób z którymi łączy go jakiegokolwiek stosunki wpływające na jego obiektywizm. W takim przypadku zobowiązany jest on do powstrzymania się od rozpatrywania danej Reklamacji/Skargi oraz poinformowania o danym przypadku Inspektora Nadzoru, który wyznaczy inną osobę właściwą do rozpatrzenia danej Reklamacji/Skargi. W przypadku, gdy sytuacja powyższa dotyczy Inspektora Nadzoru, Prezes Zarządu wskazuje inną osobę odpowiedzialną za wyjaśnienie Reklamacji/Skargi.
5. Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów lub wyznaczony pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów po zapoznaniu się z treścią Reklamacji/Skargi podejmuje działania wyjaśniające mające na celu rozpatrzenie Reklamacji/Skargi, a następnie podejmuje decyzję o sposobie rozpatrzenia Reklamacji/Skargi.
6. Decyzję o uznaniu roszczeń finansowych Klienta podejmuje:
 - a) Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów lub wyznaczony pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów – w przypadku roszczeń w wysokości nieprzekraczającej 1.000 złotych,
 - b) Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów – w przypadku roszczeń w wysokości nieprzekraczającej 5.000 złotych, o ile Towarzystwo otrzymało pisemne (w tym wiadomość e-mail) zapewnienie podmiotu trzeciego na zwrot poniesionych przez Towarzystwo kosztów,
 - c) Członek Zarządu Towarzystwa odpowiedzialny za Departament Operacji i Rejestrów – w przypadku pozostałych roszczeń w wysokości nieprzekraczającej 10.000 złotych,
 - d) Zarząd Towarzystwa – w przypadku pozostałych roszczeń w wysokości przekraczającej 10.000 złotych.
7. Odpowiedź na Reklamację/Skargę powinna zawierać co najmniej:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja/Skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub fragmentów wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,

- d) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta, w przypadku gdy jest to inna osoba niż wskazana w pkt. c) powyżej,
 - e) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji/Skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację/Skargę, a także sposób wniesienia tego odwołania,
 - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, dotyczy wyłącznie osób fizycznych,
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowego właściwego do rozpoznania sprawy.

Rozdział 5. Termin rozpatrzenia Reklamacji/Skargi

1. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację/Skargę powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż 30 dni od Daty złożenia Reklamacji/Skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji/Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanych w pkt. 1, Towarzystwo:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji/Skargi i udzieleniu odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od Dnia złożenia Reklamacji/Skargi.
3. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną niedotrzymanie terminów określonych w pkt. 1 i 2 Reklamację/Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Rozdział 6. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji/Skargi

1. Odpowiedź na Reklamację/Skargę jest udzielana w formie pisemnej z zastrzeżeniem pkt. 2, na adres Klienta wskazany w rejestrze uczestników lub ewidencji uczestników, o ile Klient nie wskazał w Reklamacji/Skardze innego adresu.
2. Odpowiedź na Reklamację/Skargę, może być udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek Klienta, na adres Klienta wskazany w rejestrze uczestników lub ewidencji uczestników, o ile Klient nie wskazał w Reklamacji/Skardze innego adresu.
3. W przypadku roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.
4. Jeżeli Reklamacja/Skarga została złożona przez:
 - a) Pełnomocnika Klienta – odpowiedź wysyłana jest do Klienta oraz Pełnomocnika Klienta,
 - b) Przedstawiciela ustawowego – odpowiedź wysyłana jest do Klienta oraz przedstawiciela ustawowego Klienta,
 - c) Osobę trzecią – odpowiedź wysyłana jest do Klienta, zaś osoba trzecia otrzyma oddzielną informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.
5. Odpowiedź na Reklamację/Skargę udzielana w formie pisemnej powinna zostać podpisana przez osobę prowadzącą postępowanie reklamacyjne.

Rozdział 7. Sposób wnoszenia zażaleń na sposób rozpatrzenia Reklamacji/Skargi

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od przedstawionego stanowiska w sprawie danej Reklamacji/Skargi.
2. Odwołanie od Reklamacji/Skargi rozpatrywane jest przez Towarzystwo zgodnie z postanowieniami Rozdziału 4, z zastrzeżeniem, że odwołanie od Reklamacji/Skargi powinno być rozpatrywane przez:
 - a) Dyrektora Departamentu Operacji i Rejestrów jeżeli Reklamację/Skargę rozpatrywał pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów;
 - b) Członka Zarządu Towarzystwa odpowiedzialnego za Departament Operacji i Rejestrów jeżeli Reklamację/Skargę rozpatrywał Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów;
 - c) Zarząd Towarzystwa w pozostałych przypadkach.
3. Postanowienia Rozdziału 6 stosuje się odpowiednio.

Rozdział 8. Prowadzenie rejestru Reklamacji

1. Rejestr Reklamacji zawierający informacje o wszystkich Reklamacjach Klientów na działalność Towarzystwa, Funduszy lub podmiot działający na rzecz Funduszu złożonych w ciągu danego roku kalendarzowego i sposobie ich rozpatrywania prowadzi Departament Operacji i Rejestrów.
2. W rejestrze Reklamacji, o którym mowa w pkt. 1, zamieszcza się następujące dane:

- 1) numer porządkowy Reklamacji,
 - 2) Datę Złożenia Reklamacji,
 - 3) imię i nazwisko osoby albo nazwę podmiotu, który złożył Reklamację,
 - 4) zwięzły opis przedmiotu Reklamacji,
 - 5) stan rozpatrywania Reklamacji,
 - 6) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji,
 - 7) wzmiankę o ewentualnym wniesieniu zażalenia na sposób rozpatrzenia Reklamacji (kolumna „Uwagi” w rejestrze Reklamacji),
 - 8) osoba rozpatrująca Reklamację,
 - 9) datę ostatecznego rozpatrzenia Reklamacji,
 - 10) sposób ostatecznego rozpatrzenia Reklamacji.
3. Rejestr Reklamacji, o którym mowa w pkt. 1, może być prowadzony w formie elektronicznej.
 4. Wpisów w rejestrze Reklamacji, o którym mowa w pkt. 1, może dokonywać wyłącznie Dyrektor Departamentu Operacji i Rejestrów lub wskazany przez niego pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów.
 5. Aktualizacja danych w rejestrze Reklamacji, o których mowa w pkt. 1, dokonywana jest niezwłocznie po złożeniu Reklamacji przez Klienta w Towarzystwie.
 6. Nadzór nad rozpatrywaniem reklamacji uczestników funduszy zarządzanych przez Towarzystwo i Klientów Towarzystwa oraz kontrolowanie sposobu prowadzenia rejestru reklamacji sprawuje Departament Nadzoru.

Rozdział 9. Obowiązki raportowe

1. Inspektor Nadzoru lub wyznaczony pracownik Departamentu Operacji i Rejestrów corocznie w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, sporządza sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodni z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:
 - 1) liczby Reklamacji,
 - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych Reklamacji,
 - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
- w celu przekazania go przez osoby upoważnione do reprezentowania Towarzystwa Rzecznikowi Finansowemu.

Rozdział 10. Postanowienia końcowe

1. Procedura wchodzi w życie z dniem uchwalenia jej przez Zarząd Towarzystwa.
2. Procedura zostanie przekazana pracownikom Towarzystwa za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz udostępniona w określonej lokalizacji w przestrzeni sieciowej Towarzystwa.
3. Wszelkie zmiany Procedury wymagają dla swej ważności formy pisemnej.