

## Regulamin rozpatrywania reklamacji w ALTUS Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

1. Niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w ALTUS Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.” („Regulamin”) określa zasady składania oraz rozpatrywania Reklamacji kierowanych do ALTUS Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. (zwane dalej „Towarzystwo” albo „ALTUS TFI S.A.”) przez Klientów, w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu.
2. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie. Klient będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
3. Na potrzeby niniejszego Regulaminu:
  - **Agent Transferowy** – podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników Funduszu i subrejstry oraz wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu lub Towarzystwa. Dane teleadresowe takiego podmiotu określone są w prospekcie informacyjnym Funduszu;
  - **Dystrybutor** – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zakresie zbywania i odkupywania Jednostek Uczestnictwa lub pośrednictwa w zakresie przyjmowania zapisów na Certyfikaty Inwestycyjne Funduszy. Lista Dystrybutorów określona jest w prospektach informacyjnych lub warunkach emisji danych Funduszy;
  - **Fundusze** - fundusze inwestycyjne zarządzane przez ALTUS TFI S.A.;
  - **Reklamacja** – każda wyrażona przez Klienta skarga (zastrzeżenie) przekazana Towarzystwu bezpośrednio lub za pośrednictwem Dystrybutora lub Agenta Transferowego, odnosząca się do usług świadczonych przez Fundusze lub Towarzystwo, a w szczególności dotycząca nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w Funduszach lub w zakresie wykonywania przez Towarzystwo usługi Zarządzania portfelami, a także do wszelkich uchybień we wspomnianym zakresie, wynikających z działania lub zaniechania Funduszu, Towarzystwa lub podmiotów trzecich działających na ich zlecenie;
  - **Klient** - osoba lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być Uczestnikiem Funduszu lub jest, był, zamierza lub zamierzał być klientem Towarzystwa w zakresie usługi Zarządzania portfelami;
  - **Zarządzanie portfelami** - usługa zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych świadczona przez Towarzystwo na podstawie umowy zawartej z Klientem;
4. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta bezpośrednio, przez osobę przez niego upoważnioną, osobiście lub przez posłańca, w następujący sposób:
  - **bezpośrednio do Towarzystwa** – w zakresie dotyczącym Funduszy i Zarządzania portfelami:
    - w siedzibie Towarzystwa w formie pisemnej,

- listownie, na adres Towarzystwa: ul. Pankiewicza 3, 00-696 Warszawa,
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: [biuro@altustfi.pl](mailto:biuro@altustfi.pl),
  - za pośrednictwem faksu, na nr: +48 22 380 32 86,
  - ustnie do protokołu w siedzibie Towarzystwa,
- **za pośrednictwem Infolinii**, w zakresie dotyczącym funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo, pod numerem:  
+48 22 320 47 18 – dla ALTUS Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy, SKOK Fundusz Inwestycyjny Otwarty Rynku Pieniężnego oraz SKOK Parasol Fundusz Inwestycyjny Otwarty,  
+48 22 320 47 90 wew. 1 – dla Raiffeisen Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty,
  - **za pośrednictwem Dystrybutora** - w przypadku ALTUS Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy, Raiffeisen Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy, SKOK Fundusz Inwestycyjny Otwarty Rynku Pieniężnego, SKOK Parasol Fundusz Inwestycyjny Otwarty oraz tych funduszy inwestycyjnych zamkniętych zarządzanych przez Towarzystwo, w przypadku których zapisy na certyfikaty inwestycyjne przyjmowane są za pośrednictwem Dystrybutorów.
5. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta. Złożenie Reklamacji można potwierdzić w Towarzystwie pod numerem telefonu +48 22 380 32 85, drogą elektroniczną za pośrednictwem adresu email Towarzystwa, [biuro@altustfi.pl](mailto:biuro@altustfi.pl) lub za pośrednictwem infolinii, o których mowa w pkt 4 powyżej. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji wskazane jest zgłoszenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania Reklamacji.
  6. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia klienta za Reklamację podejmuje Inspektor Nadzoru.
  7. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania Reklamacji, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych ALTUS TFI S.A. w zakresie rozpatrywania Reklamacji jest Inspektor Nadzoru.
  8. Informacje o Reklamacjach przyjętych przez pracowników ALTUS TFI S.A. powinny być niezwłocznie przekazywane Inspektorowi Nadzoru oraz w miarę możliwości zostać opatrzone krótką informacją opisującą proponowany sposób rozpatrzenia Reklamacji.
  9. Z zastrzeżeniem ust. 10 i 11, ALTUS TFI S.A. udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
  10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, ALTUS TFI S.A. niezwłocznie powiadomi Uczestnika o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
  11. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 9 lub 10 wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.

12. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w sposób obiektywny, rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych wraz z Reklamacją, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Towarzystwa, oraz jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.
13. Podstawowy sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamacje stanowi forma pisemna lub wykorzystanie w tym celu innego trwałego nośnika informacji (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz.U. z 2014 r. poz. 873)). Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamacje udzielana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku udzielenia odpowiedzi w formie innej niż pisemna, informacja o udzieleniu odpowiedzi zostaje przekazana Inspektorowi Nadzoru, zgodnie z ust. 8. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.
14. W przypadku odpowiedzi w formie pisemnej, treść odpowiedzi powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki. Towarzystwo może odstąpić od udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej, jeżeli udzielenie odpowiedzi w tej formie jest niemożliwe z uwagi na brak informacji o danych adresowych Klienta.
15. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta (w przypadku częściowego uwzględnienia Reklamacji, uzasadnienie faktyczne i prawne dotyczy tej części Reklamacji, która nie została uwzględniona);
  - 2) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji, w tym wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy z Klientem (w tym statutu lub prospektu informacyjnego Funduszu lub regulaminu dotyczącego danej usługi świadczonej przez Fundusze lub Towarzystwo), jeśli to możliwe, także z przytoczeniem ich treści;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
16. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klient jest uprawniony do złożenia, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację, odwołania od sposobu rozpatrzenia Reklamacji przez Towarzystwo. Odwołanie należy wnieść w formie pisemnej na adres Towarzystwa wskazany w ust. 4. Odwołania od Reklamacji są rozpatrywane przez Towarzystwo w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, przy zastrzeżeniu że w szczególnie skomplikowanych przypadkach stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 10.
17. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) odwołania się od stanowiska Towarzystwa zgodnie z postanowieniami ust. 16 powyżej,

- 2) skorzystania z mechanizmu pozasądowego rozwiązywania sporów wraz z informacją o podmiocie uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w tym zakresie, zgodnie z wymogami określonymi przepisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823);
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy (Reklamacji) do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem ALTUS TFI S.A. jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
  - 5) wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygania sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE) (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej (UE) a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE wraz informacją o istnieniu platformy ODR oraz łączem elektronicznym do tej platformy.
18. Rzecznik Finansowy, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem o rozpatrzenie sprawy (Reklamacji), o którym mowa w ust. 16 pkt 2), może podjąć działania określone przepisami ustawy wskazanej w powołanym wyżej postanowieniu Regulaminu.
19. Po udzieleniu odpowiedzi na Reklamację, właściwa merytorycznie jednostka organizacyjna rozpatrująca Reklamację zobowiązana jest do przekazania kopii dokumentów dotyczących Reklamacji Inspektorowi Nadzoru, przy czym kopia dokumentacji może zostać przekazana na nośniku optycznym.
20. W przypadku Reklamacji otrzymanej za pomocą poczty elektronicznej pracownik rozpatrujący Reklamację zobowiązany jest do przekazania Inspektorowi Nadzoru kopii wysłanej wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej.
21. Za nadzór nad przestrzeganiem Regulaminu, w tym nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji Klientów oraz nad prowadzeniem Rejestru Reklamacji odpowiada Inspektor Nadzoru. W przypadku stwierdzenia przez Inspektora Nadzoru w toku kontroli naruszenia przepisów prawa lub istotnych postanowień Regulaminu w powołanym wyżej obszarze, raport z kontroli przekazywany jest niezwłocznie Zarządowi Towarzystwa. Inspektor Nadzoru prowadzi Rejestr Reklamacji Klientów w formie elektronicznej, w którym ewidencjonowane są wszystkie zgłoszone Reklamacje. Dane w rejestrze Reklamacji obejmują: 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację; 2) datę złożenia Reklamacji; 3) przedmiot Reklamacji; 4) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji; 5) termin załatwienia Reklamacji; 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia, a ponadto także numer porządkowy Reklamacji, Fundusz, którego dotyczy reklamacja i datę przekazania oraz oznaczenie odpowiedniego statusu w zależności od etapu wyjaśniania.
22. Decyzję o realizacji roszczeń finansowych Klientów podejmuje Zarząd.
23. Sposób i zasady rozpatrywania Reklamacji przez Agenta Transferowego i Dystrybutorów określają odrębne regulaminy.

24. Na wniosek Rzecznika Finansowego, Inspektor Nadzoru w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku przez Towarzystwo, przekazuje odpowiedni wzorzec umowy określony w tym wniosku, którym to wzorcem Towarzystwo posługuje się w swojej działalności, oraz inne dokumenty i formularze stosowane przy zawieraniu i wykonywaniu tych umów z Klientami.
25. W przypadku otrzymania przez Towarzystwo wystąpienia Rzecznika Finansowego o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów lub wniosku Rzecznika Finansowego o ponowne rozpatrzenie sprawy (Reklamacji), Inspektor Nadzoru, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Towarzystwo wspomnianego wystąpienia lub wniosku, poinformować Rzecznika Finansowego o podjętych działaniach lub stanowisku Towarzystwa w danej sprawie oraz przekazać żądane dokumenty.
26. Odpowiedzi na wystąpienia i wnioski Rzecznika Finansowego należy udzielić w formie pisemnej.
27. Inspektor Nadzoru corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia Reklamacji zgodnie 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.
28. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 września 2017 r.