

Nazwa Procedury:	Regulamin rozpatrywania reklamacji TYR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Data uchwalenia aktualnej wersji Procedury:	04.11.2019 r.

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

TYR

Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Przedmiot i cel regulacji

1. Niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w TYR Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.” („**Regulamin**”) określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg kierowanych do Towarzystwa przez Klientów, w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu.
2. Niniejszy Regulamin został opracowany i wdrożony na podstawie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 2038) oraz Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U z 2019 r. poz. 1312).
3. Towarzystwo rozpatruje reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 2

Definicje i skróty

Ilekoć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) **Funduszu** – oznacza fundusz lub fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo;
- 2) **Reklamacji** – oznacza skargę lub zażalenie wniesione przez Klienta bezpośrednio do Towarzystwa, odnoszące się do nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w Funduszach, a także do wszelkich uchybień we wspomnianym zakresie, wynikających z działania lub zaniechania Funduszu, Towarzystwa lub podmiotów trzecich działających na ich zlecenie, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług;
- 3) **Kliencie** - osoba lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być uczestnikiem Funduszu;
- 4) **Rejestrze reklamacji** – oznacza rejestr zawierający informacje o Reklamacjach, o którym mowa w § 4;
- 5) **TYR TFI, Towarzystwie** – oznacza TYR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000530246.

II. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE

§ 3

Składanie Reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, albo przesyłką pocztową lub kurierską;
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Towarzystwa;
 - 3) w formie elektronicznej na adres tyrtfi@tyrtfi.pl;
 - 4) za pośrednictwem faksu.
2. Reklamacja, aby mogła być sprawnie rozpatrzona przez Towarzystwo, powinna zawierać:
 - 1) dane osoby:
 - a) imię i nazwisko lub nazwa,
 - b) adres stały lub siedziby,
 - c) adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
 - d) imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji,
 - 2) oryginał pełnomocnictwa, jeśli Reklamację składa osoba upoważniona przez Klienta na jego rzecz;
 - 3) opis reklamowanej sytuacji;

- 4) żądanie osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja;
- 5) w przypadku, gdy żądanie osoby, której dotyczy reklamowana sytuacja dotyczy odszkodowania, reklamacja musi zawierać instrukcje dotyczące sposobu wypłaty odszkodowania, w szczególności numer rachunku bankowego.
3. W przypadku, gdy Klient nie zawarł w złożonej Reklamacji wszystkich powyższych informacji, a ich uzyskanie będzie niezbędne dla jej sprawnego rozpatrzenia, pracownik Towarzystwa kontaktuje się z Klientem w celu ich ustalenia.
4. W przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, Towarzystwo na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji.
5. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia klienta za Reklamację podejmuje Inspektor Nadzoru.
6. Dla uniknięcia wątpliwości, w rozumieniu Regulaminu nie są Reklamacjami zapytania Klienta kierowane do Towarzystwa, których celem jest jedynie uzyskanie przez Klienta dodatkowych, doprecyzowujących informacji, oraz pisma wymieniane pomiędzy Klientem a Towarzystwem dotyczące zawarcia ugody lub toczącego się postępowania sądowego.
7. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania Reklamacji, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych Towarzystwa w zakresie rozpatrywania Reklamacji jest Inspektor Nadzoru.

§ 4

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 Inspektora Nadzoru.
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 również w formie papierowej.

§ 5

Termin rozpatrzenia Reklamacji

1. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
2. 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 tym fakcie, przed upływem terminu wskazanego w ust. 1, wyjaśniając w szczególności przyczyny opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji.
3. Termin na rozpatrzenie Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu jej otrzymania.
4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 6

Rozpatrzenie Reklamacji

1. Rozpatrzeniem Reklamacji w TYR TFI zajmuje się Zarząd i/lub Inspektor Nadzoru.
2. Towarzystwo w procesie rozpatrywania Reklamacji komunikuje się z klientami lub potencjalnymi klientami w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.
3. Celem rozpoznania Reklamacji może zostać przeprowadzone postępowanie wyjaśniające. Zarząd lub Inspektor Nadzoru 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 Zarządu lub Inspektora Nadzoru udzielać informacji oraz składać wyjaśnienia potrzebne do rozpatrzenia Reklamacji niezwłocznie, w terminie umożliwiającym udzielenie odpowiedzi.
4. Na żądanie Klienta Towarzystwo przekazuje mu informację o stanie postępowania w sprawie rozpatrywania Reklamacji.

§ 7

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 uczestników. Odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona do Klienta również pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnoszą Klient.
2. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) określenie, czy Reklamacja została uwzględniona,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba że Reklamacja została rozpatrzone zgodnie z wolą klienta,
 - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów statutu Funduszu, warunków emisji certyfikatów inwestycyjnych Funduszu lub innej dokumentacji łączącej Towarzystwo z Klientem,
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej imienia i nazwiska, stanowiska służbowego,
 - 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.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin podlega przeglądowi nie rzadziej niż raz w roku przez Inspektora Nadzoru.
2. Pracownicy Towarzystwa zobowiązani są do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz jego bezwzględnego stosowania.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd.
4. Zmiany Regulaminu dokonywane są w drodze uchwały Zarządu TYR TFI.