

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W  
SKARBIEC TOWARZYSTWO FUNDUSZY  
INWESTYCYJNYCH S.A.**

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejsza Procedura rozpatrywania Reklamacji w Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi Reklamacji.
2. Niniejszy dokument został opracowany i wdrożony zgodnie z art. 48 ust. 2b pkt 5) ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, § 72 ust. 2 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 oraz na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
3. Towarzystwo jest podmiotem nadzorowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz jest spółką uprawnioną do prowadzenia działalności polegającej na tworzeniu funduszy inwestycyjnych i zarządzaniu nimi, w tym pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa na podstawie zezwolenia z dnia 17 lipca 1997 r. oraz zarządzaniu portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 maja 2006 r.

**§ 2. Definicje**

Użyte w Procedurze określenia oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – podmiot, który na zlecenie Funduszu/Towarzystwa wykonuje czynności pomocnicze w ramach prowadzenia Reklamacji.
- 2) **Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy.
- 3) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
- 4) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, uczestnicy Funduszy, klienci korzystający z usług Towarzystwa dotyczących zarządzania portfelami w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego oraz pełnomocnicy wyżej wymienionych osób i podmiotów.
- 5) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
- 6) **Procedura** – niniejsza Procedura rozpatrywania Reklamacji w Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

- 7) **Reklamacja** — każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz, w tym za pośrednictwem Agenta Transferowego lub Dystrybutora, w szczególności zarzucające niezgodne z prawem, statutem Funduszu lub innymi regulacjami działanie lub zaniechanie Towarzystwa, Agenta Transferowego lub Dystrybutora, lub stawiające innego rodzaju zarzuty wobec tych podmiotów.
- 8) **Towarzystwo** — Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 9) **Trwały nośnik informacji** — nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób zapewniający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- 10) **Zarządzanie portfelem** – usługa zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, świadczona przez Towarzystwo.

### § 3. Reklamacje

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z Reklamacją.
2. Nie stanowią Reklamacji w rozumieniu Procedury:
  - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
  - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
  - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta.
3. Reklamacja kierowana do Towarzystwa powinna zawierać co najmniej:
  - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, a w przypadku osób prawnych nazwa, nr REGON, NIP oraz zarówno w przypadku osób fizycznych jak i prawnych adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania albo wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres posiadany przez Towarzystwo lub Fundusz),
  - 2) opis przedmiotu Reklamacji,
  - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
  - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań Klienta.
4. Gdy treść Reklamacji nie uwzględnia wymaganych danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo, o ile Klient przekazał dane umożliwiające na kontakt z nim, niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

### § 4. Złożenie i przyjęcie Reklamacji

1. Reklamacje dotyczące Funduszy mogą być składane w siedzibie:
  - 1) Towarzystwa,

- 2) Dystrybutora,
- 3) Agenta Transferowego.
2. Reklamacje dotyczące usługi Zarządzania portfelem mogą być składane bezpośrednio do Towarzystwa.
3. Z zastrzeżeniem ust. 1 i 2 powyżej, Reklamacje mogą być składane:
  - 1) na piśmie:
    - a) **w postaci papierowej** - osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora lub u Agenta Transferowego albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej  
na adres Towarzystwa:  
**Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.**  
al. Armii Ludowej 26  
00-609 Warszawa  
lub adres Agenta Transferowego:  
**ProService Finteco sp. z o.o.**  
ul. Konstruktorska 12A  
02-673 Warszawa
    - b) **w postaci elektronicznej** - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej (za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Towarzystwa lub na adres email: reklamacje@skarbiec.com.pl) albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych (adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa: AE:PL-65825-74377-JGVRD-24).
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie pod numerem Infolinii: +48 22 588 18 43,
    - b) osobiście do protokołu podczas wizyty w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego.
4. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z Reklamacją.
5. Na żądanie Klienta Towarzystwo wydaje potwierdzenie przyjęcia Reklamacji.
6. Złożenie Reklamacji za pośrednictwem Agenta Transferowego lub Dystrybutora jest skuteczne względem Towarzystwa z dniem otrzymania Reklamacji przez te podmioty.
7. Reklamacje w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu są składane i rozpatrywane bezpłatnie.

## **§ 5. Rozpatrzenie Reklamacji**

1. Proces rozpatrywania Reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu.
2. Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. W przypadku złożenia Reklamacji, Towarzystwo dopuszcza możliwość jej polubownego

rozwiązania pomiędzy Klientem i Towarzystwem.

4. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających zasięgnięcia informacji u podmiotów trzecich, lub w przypadku Reklamacji przekazanych do Towarzystwa w dacie uniemożliwiającej ich rozpatrzenie w terminie, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Towarzystwo w informacji przekazanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminu odpowiedzi na Reklamację określonego w ust. 4 lub 5 powyżej, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## **§ 6. Odpowiedź na Reklamację**

1. Towarzystwo rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi na piśmie:
  - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź na Reklamację jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
  - 2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku, gdy Reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
3. Osoba, inna niż Klient, informowana jest o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta, W przypadku złożenia Reklamacji przez pełnomocnika Klienta, odpowiedź na Reklamację zostanie odpowiednio przekazana do pełnomocnika oraz do wiadomości Klienta.
4. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:
  - 1) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji,

- 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umów,
  - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej 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,
  - 6) w przypadku odpowiedzi na Reklamację Klienta będącego Konsumentem, wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
5. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji odpowiedź zawiera również pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
  - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
  - 4) w przypadku Klientów będących Konsumentami, także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

### **§ 7. Tryb odwoławczy**

Od sposobu załatwienia Reklamacji, wynikającego z odpowiedzi na Reklamację, przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa w terminie 30 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na złożoną Reklamację. W takim przypadku postanowienia § 5 stosuje się odpowiednio.

### **§ 8. Rejestr Reklamacji**

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach złożonych w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze Reklamacji umieszcza się w szczególności następujące dane:
  - 1) nr Reklamacji,
  - 2) data złożenia Reklamacji,
  - 3) pierwsza data wpływu,
  - 4) status sprawy,
  - 5) dane identyfikacyjne Klienta, w tym: imię i nazwisko/nazwa, PESEL/data urodzenia/KRS/NIP lub REGON,
  - 6) sposób zgłoszenia Reklamacji,

- 7) opis sprawy,
- 8) przedmiot Reklamacji,
- 9) opis ostatecznego rozstrzygnięcia,
- 10) data zakończenia Reklamacji /data wysłania odpowiedzi,
- 11) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji,
- 12) kwota rekompensaty.

#### **§ 9. Archiwizacja**

1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z Reklamacjami na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie, przy uwzględnieniu terminów przechowywania dokumentów.
2. Szczegóły dotyczące archiwizowania, w tym również terminy archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w Towarzystwie oraz zarządzanych przez nie funduszy.

#### **§ 10. Pozostałe istotne informacje**

1. Procedura została określona i przyjęta przez Zarząd Towarzystwa, który odpowiedzialny jest za jej wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania procedur przyjętych w tym zakresie przez Towarzystwo.
2. Procedura publikowana jest na stronie internetowej Towarzystwa [www.skarbiec.pl](http://www.skarbiec.pl) i jest bezpłatnie udostępniana Klientowi na jego żądanie.

#### **§ 11. Wejście w życie**

1. Procedura wchodzi w życie z dniem jej uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.
2. Procedura może w każdej chwili zostać zmieniona na mocy uchwały Zarządu Towarzystwa.