

# Regulamin rozpatrywania reklamacji przez Union Investment TFI S.A.

## § 1

### Założenia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji kierowanych do Union Investment TFI S.A. (zwane dalej „Towarzystwo”) przez obecnych, potencjalnych lub byłych uczestników zarządzanych przez Towarzystwo funduszy inwestycyjnych.

2. Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniżej określono definicje określeń użytych w Regulaminie:

**Klient** – obecny, były lub potencjalny uczestnik funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo

**Reklamacja** – zastrzeżenie lub zażalenie dotyczące działalności Towarzystwa, funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo, ProService Agent Transferowego lub Dystrybutora, wniesione do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem ProService Agent Transferowy lub przekazane przez Dystrybutora.

Nie stanowią Reklamacji w rozumieniu Regulaminu:

- a. pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
- b. pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
- c. prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta,

**ProService Agent Transferowy** – podmiot działający jako agent transferowy na podstawie umowy z Towarzystwem.

**Dystrybutor** – podmiot uprawniony na podstawie zawartej z funduszem inwestycyjnym zarządzanym przez Towarzystwo umowy do przyjmowania oświadczeń woli oraz innych oświadczeń w imieniu subfunduszy/funduszy w związku ze zbywaniem i odkupywaniem jednostek uczestnictwa.

3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.

4. Klient powinien dołożyć starań, aby złożyć Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji.

## § 2

### **Sposoby składania Reklamacji oraz dane służące jej identyfikacji**

1. Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:
  - a) osobiście ustnie w siedzibie Towarzystwa, u Dystrybutora lub u ProService Agent Transferowy. Złożenie Reklamacji u ProService Agenta Transferowego lub Dystrybutora jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa;
  - b) osobiście na piśmie w siedzibie Towarzystwa, u Dystrybutora lub u ProService Agent Transferowy. Złożenie Reklamacji u ProService Agenta Transferowego lub Dystrybutora jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa;
  - c) za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres:
    - Towarzystwa: Union Investment TFI SA., Centrum Relacji z Klientami ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, lub
    - ProService Agent Transferowy: ProService Agent Transferowy Sp. z o.o., ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa,
    - wybranego Dystrybutora.
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [tfi@union-investment.pl](mailto:tfi@union-investment.pl), w tytule korespondencji należy wpisać : „Reklamacja”,
  - e) telefonicznie:
    - za pośrednictwem Towarzystwa, pod numerem infolinii: 801 144 144, 22 449 03 33 (pon-pt. w godz. 8:00-18:00),
    - za pośrednictwem ProService Agent Transferowy pod numerem: 22 588 18 51(pon-.pt. w godz. 8:30-17:00),
  - f) za pośrednictwem faxu 22 449 04 66,
2. Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczania przez Klienta jakiegokolwiek opłaty.
3. Złożona Reklamacja powinna zawierać jak najwięcej danych umożliwiających identyfikację Klienta oraz badanej sprawy, w tym co najmniej:
  - a) podane w sposób czytelny dane umożliwiające identyfikację Klienta imię i nazwisko ( PESEL, REGON);
  - b) numer subrejestr, którego dotyczy Reklamacja;
  - c) szczegółowy opis sprawy;

- d) określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Towarzystwa w związku z zaistniałą sytuacją;
4. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3 Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta ( lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
  5. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania. Na życzenie Klienta Towarzystwo wyda mu potwierdzenie przyjęcia Reklamacji w uzgodnionej formie.

### § 3

#### **Tryb rozpatrywania Reklamacji**

1. Odpowiedź na Reklamację Klienta będzie udzielona w formie pisemnej bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, po uprzednim zaznaczeniu tej kwestii przez Klienta. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest zaniechanie udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej w odniesieniu do Reklamacji, które mogą być rozpatrzone za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość: telefon, fax, e-mail.
2. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie klienta – przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1 będzie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
4. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 3, Towarzystwo – skieruje do Klienta pismo w którym wyjaśni przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
  - a) wyczerpujący opis zgłoszonych zastrzeżeń, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów statutu i prospektu informacyjnego funduszu inwestycyjnego oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - b) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,

- c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego.
6. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji odpowiedź na Reklamację zawiera również:
- a) wskazanie sposobu odwołania,
  - b) informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego,
  - c) informację o możliwości skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów.
7. Odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji Klienta, zarejestrowany w bazie danych. W przypadku osoby, która jest potencjalnym Uczestnikiem funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji wskazany w piśmie Reklamacyjnym.
8. W sytuacji, gdy Reklamacja została złożona za pośrednictwem osoby trzeciej:
- a) przedstawiciela ustawowego – odpowiedź jest wysyłana do Klienta i jego przedstawiciela ustawowego;
  - b) pełnomocnika – odpowiedź będzie wysłana do Klienta, a także pełnomocnika;
  - c) pracownika Dystrybutora, w imieniu Klienta – odpowiedź będzie wysyłana do Klienta i pracownika Dystrybutora, który składał Reklamację w imieniu Klienta.

#### §4

#### **Sposoby składania odwołań**

1. W terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację Klientowi przysługuje prawo do odwołania od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację. W odwołaniu Klient powinien wskazać okoliczności, do których zdaniem Klienta Towarzystwo nie odniosło się w odpowiedzi na reklamację lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przez Towarzystwo w odpowiedzi na reklamację bądź wskazać nowe, istotne okoliczności, dotychczas niepodnoszone przez Klienta. Sposoby złożenia odwołania regulują postanowienia §2 Regulaminu.
2. Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego., jak również do Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, nadzorującego działalność Towarzystwa.

3. Klientowi przysługuje prawo wystąpienia do sądu polubownego, instytucji mediacji lub innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporu.
4. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

#### §5

#### **Tryb postępowania w przypadku nadużycia prawa do reklamacji**

1. W przypadku złożenia odwołania od odpowiedzi na reklamację, w którym to odwołaniu Klient powołuje się na okoliczności do których Towarzystwo ustosunkowało się w odpowiedzi na reklamację, Towarzystwo poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, iż w przypadku składania kolejnych pism, w których Klient powoła się na tę samą argumentację i nie podniesie nowych, istotnych okoliczności, pozostaną one bez odpowiedzi, a także pouczy o przysługiwaniu uprawnień określonych w §4 ust. 2 i 3 niniejszego Regulaminu.

#### §6

#### **Zmiana regulaminu i wejście w życie**

1. Towarzystwo ma prawo wprowadzać zmiany w niniejszym Regulaminie. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji na stronie internetowej Towarzystwa [www.union-investment.pl](http://www.union-investment.pl).

Warszawa, 11.06.2014 r.