

## § 1. Założenia ogólne

- 1) Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania Reklamacji kierowanych do Union Investment TFI S.A. (zwanego dalej „Towarzystwem”) przez obecnych, potencjalnych lub byłych uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
- 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 Agenta Transferowego lub Dystrybutora, wniesione do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem ProService Agenta Transferowego 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 umowy zawartej z funduszem inwestycyjnym zarządzanym przez Towarzystwo 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, by umożliwić rzetelne rozpatrzenie Reklamacji.

## § 2. Sposoby składania Reklamacji oraz dane służące jej identyfikacji

Union Investment Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. prowadzi działalność na podstawie decyzji Komisji Papierów Wartościowych i Giełd (obecnie: Komisja Nadzoru Finansowego) z dnia 1 czerwca 1995 r. (nr decyzji KPW-4073-1\95). Towarzystwo podlega bieżącemu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

### SPOSOBY KOMUNIKACJI Z TOWARZYSTWEM. DANE TELEADRESOWE

- 1) Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:
  - a) osobiście ustnie w siedzibie Towarzystwa, u Dystrybutora lub u ProService Agenta Transferowego; 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 Agenta Transferowego; 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 S.A., Centrum ds. Relacji z Klientami, ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, lub
    - ProService Agenta Transferowego: 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) za pośrednictwem systemu Transakcyjno-Informacyjnego „UniSieć”;
  - f) telefonicznie:
    - za pośrednictwem Towarzystwa pod numerem infolinii: 801 144 144, 22 449 03 33 (pon.–pt., godz. 8.00–18.00),
    - za pośrednictwem ProService Agenta Transferowego pod numerem: 22 588 18 51 (pon.–pt., godz. 8.30–17.00), 801 300 365 (pon.–pt., godz. 8.00–16.00);
  - g) za pośrednictwem faksu: 22 449 04 66.
- 2) Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczenia przez Klienta żadnej 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 § 2, 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 Towarzystwo może zaniechać udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej w odniesieniu do Reklamacji, które mogą być rozpatrzone za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość: telefon, faks, e-mail.
- 2) Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10 punktów, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu dużej czcionki, tzw. large print.
- 3) Odpowiedź, o której mowa w § 3, ust. 1., będzie udzielona bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
- 4) W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w § 3, 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 każdym czasie Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację. Sposoby złożenia odwołania regulują postanowienia Regulaminu w zakresie sposobów składania określone w § 2, ust. 1.
- 2) W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klient może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
- 3) Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

### § 5. Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.