

**Procedura
określająca sposób i termin załatwiania reklamacji
składanych przez uczestników funduszy
inwestycyjnych zarządzanych przez
Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych
AGRO S.A.**



§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Procedura określa zasady składania oraz rozpatrywaniu Reklamacji wpływających do Towarzystwa.
2. Użyte w Procedurze określenia oznaczają:
 - 1) **Dystrybutor** - podmiot prowadzący działalność w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa Funduszy, zgodnie z warunkami określonymi w Ustawie o Funduszach;
 - 2) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny utworzony, zarządzany i reprezentowany w stosunkach z osobami trzecimi przez Towarzystwo;
 - 3) **Inspektor Nadzoru** – osoba, która wykonuje obowiązki w zakresie kontroli wewnętrznej, o której mowa w art. 48 ust. 1 Ustawy o Funduszach;
 - 4) **Klient – Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, 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.
 - 5) **Konsument**- konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, z późn. zm.).
 - 6) **Platforma ODR (Online Dispute Resolution)** – stanowi punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygania sporów objętych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich). W przypadku sporu dotyczącego umowy zawartej z wykorzystaniem kanałów elektronicznych Klient, będący konsumentem, ma prawo do skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów za pośrednictwem tzw. platformy ODR, dostępnej na stronie internetowej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
 - 7) **Rejestr Otrzymanych Reklamacji** – wykaz Reklamacji prowadzony przez Pracownika Biura Zarządu w sposób chronologiczny, umożliwiający identyfikację składanych Reklamacji i wniosków, oraz identyfikację odpowiedzi jakie zostały przekazane do Klienta;
 - 8) **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 podmiotu pośredniczącego w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy, 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.
 - 9) **Towarzystwo** – Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych AGRO S.A.;

- 10) **Ustawa o Funduszach** – ustawa o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi z dnia 27 maja 2004 roku (Dz. U. 146 poz. 1546);
 - 11) **Ustawa o Rozpatrywaniu Reklamacji** – Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348);
 - 12) **Uczestnik Funduszu, Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej na rzecz której w rejestrze uczestników Funduszu zapisane są jednostki uczestnictwa albo w ewidencji uczestników Funduszu zapisane są certyfikaty inwestycyjne funduszu inwestycyjnego zamkniętego, który nie jest publicznym funduszem inwestycyjnym zamkniętym;
3. Reklamacje składane przez Klientów muszą być rozpatrywane z dołożeniem należytej staranności oraz z zachowaniem obiektywizmu.
 4. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 2. Forma i miejsce składania reklamacji

1. Klient może złożyć Reklamację w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa lub jednostce obsługującej Klientów należącej do Dystrybutora;
 - 2) w formie pisemnej – przesyłką pocztową;
 - 3) ustnie – telefonicznie;
 - 4) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa lub jednostce obsługującej Klientów należącej do Dystrybutora;
 - 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@tfiagro.pl;
 - 6) za pośrednictwem systemu transakcyjno-informacyjnego (agenta transferowego),
2. W imieniu Klienta Reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem Klienta.
3. 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.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, 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 przy Towarzystwo lub Fundusz),
 - 2) opis przedmiotu Reklamacji,
 - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń;
 - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.
5. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 4, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane w szczególności w siedzibie Towarzystwa oraz na stronie internetowej Towarzystwa.

§ 3. Zasady prowadzenia rejestru otrzymanych reklamacji

1. Za ewidencję Reklamacji wpływających do Towarzystwa odpowiada Pracownik Biura Zarządu. Nadzór nad prowadzeniem ewidencji Reklamacji sprawuje Inspektor Nadzoru.
2. Reklamacje Klientów podlegają wpisowi do Rejestru Otrzymanych Reklamacji w Towarzystwie, który obejmuje:
 - 1) numer kolejny Reklamacji,
 - 2) datę złożenia Reklamacji,
 - 3) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego Reklamację,
 - 4) opis przedmiotu Reklamacji oraz roszczeń Uczestnika,
 - 5) datę rozpatrzenia Reklamacji,
 - 6) sposób rozpatrzenia Reklamacji.
3. Rejestr Otrzymanych Reklamacji prowadzony jest w sposób ciągły, przez numerowanie kolejnych Reklamacji.
4. Rejestr Otrzymanych Reklamacji ma formę pisemną, przy czym może być prowadzony w formie elektronicznej.

§ 4. Tryb rozpatrywania reklamacji

1. Za koordynację procesu rozpatrywania Reklamacji odpowiada Inspektor Nadzoru, który jest odpowiedzialny za czynności związane z rozpatrzeniem Reklamacji.
2. Inspektor Nadzoru po zasięgnięciu opinii pracownika, którego działalności lub zaniechania dotyczy Reklamacja, przygotowuje propozycję ustosunkowania się przez Towarzystwo do nieprawidłowości zgłaszanej przez Klienta i projekt udzielenia odpowiedzi.
3. Projekt sposobu rozpatrzenia Reklamacji oraz projekt odpowiedzi dla Klienta podlegają akceptacji członka zarządu.

§ 5. Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Towarzystwo udziela odpowiedzi na Reklamację niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo może przedłużyć termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi do 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. O fakcie przedłużenia terminu Towarzystwo informuje Klienta, wskazując:
 - 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
4. Terminy rozpatrywania Reklamacji Towarzystwo liczy od momentu powzięcia przez niego informacji o złożeniu przez Klienta Reklamacji, tj.:

- 1) w formie pisemnej – zarejestrowanie Reklamacji w ewidencji korespondencji przychodzącej,
- 2) w formie ustnej – zaprotokołowanie Reklamacji,
- 3) w formie email – dostarczenie jej na odpowiedni adres e-mail wskazany w §2 ust. 1 pkt 5.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, Towarzystwo rozpatruje Reklamację zgodnie z wolą Klienta.

§ 6. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest przez Towarzystwo w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Reklamacji. Towarzystwo może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Odpowiedź na Reklamację podpisuje członek zarządu Towarzystwa.
3. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem niezadowolony z rozstrzygnięcia ma prawo do skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów określanego ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
4. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba, że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem odpowiednich zapisów umowy;
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego;
 - 4) jeżeli Reklamacja rozpatrzona zostanie zgodnie z wolą Klienta – określenie terminu w którym roszczenie zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji odpowiedź na Reklamację zawiera również pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania w tym:
 - 1) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - 2) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 3) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
 - 4) pouczenia o możliwości wykorzystania platforma ODR (poprzez stronę <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) – w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenia usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii – w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

§ 7. Zasady postępowania z reklamacjami na działalność innych podmiotów działających na rzecz funduszu

1. W przypadku, jeżeli Reklamacja Klienta dotyczy działalności podmiotu, któremu Towarzystwo zleciło wykonywanie określonych czynności związanych z zarządzaniem Funduszem (depozytariusz, agent transferowy, księgowość), Towarzystwo przekazuje kopię Reklamacji Klienta do podmiotu którego dotyczy Reklamacja wyznaczając termin na ustosunkowanie się do przedmiotu Reklamacji Klienta.
2. W przypadku konieczności uzyskania opinii podmiotu działającego na rzecz Funduszu w przedmiocie Reklamacji, termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację Klienta ulega wydłużeniu do 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

§ 8. Roczne sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji

1. Inspektor Nadzoru sporządza roczne sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów Towarzystwa 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.
2. Sprawozdanie roczne dotyczące rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo przekazuje Rzecznikowi Finansowemu, o którym mowa w Ustawie o Rozpatrywaniu Reklamacji, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego.

§ 9. Archiwizacja

Reklamacje Klientów są archiwizowane przez okres 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana.

§ 10. Powierzenie czynności związanych z rozpatrywaniem reklamacji

1. Towarzystwo jest uprawnione do powierzenia czynności związanych z rozpatrywaniem reklamacji innemu przedsiębiorcy, w tym w szczególności agentowi transferowemu lub dystrybutorowi Funduszu.
2. Powierzenie czynności związanych z rozpatrywaniem reklamacji następuje na mocy umowy w formie pisemnej, spełniającej wymagania przewidziane w art. 45a Ustawy o Funduszach.
3. Umowa, o której mowa w ust. 1 i 2 musi być zgodna z przepisami Ustawy o Rozpatrywaniu Reklamacji, a zwłaszcza z jej rozdziałem drugim pt.: „Rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego”.