



## Podstawowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji w UNIQA Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

W wykonaniu obowiązku określonego w § 72 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. opracowało i wdrożyło „*Procedurę rozpatrywania reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na zapytania skierowane do UNIQA Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.*” („Procedura”). Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie w siedzibie Towarzystwa.

Poniżej zaprezentowano wybrane postanowienia Procedury, mające na celu przede wszystkim przedstawienie następujących informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

- 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
- 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
- 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Poprzez użyte w niniejszej dalej określenia rozumie się:

<b>UNIQA TFI S.A., Towarzystwo</b>	UNIQA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
<b>Agent Transferowy, AT</b>	podmiot, który na zlecenie funduszu inwestycyjnego otwartego lub specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego zarządzanego przez Towarzystwo prowadzi Rejestr Uczestników takiego funduszu i Subrejstry oraz wykonuje inne czynności na rzecz tego funduszu lub Towarzystwa.
<b>Fundusz</b>	fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
<b>Klient</b>	każdy podmiot składający Reklamację bądź zgłaszający zapytanie, korzystający bądź zainteresowany korzystaniem z usług świadczonych przez UNIQA TFI S.A., w tym także Uczestnik Funduszu.
<b>Reklamacja</b>	wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa lub Funduszu, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz.
<b>Trwały nośnik informacji</b>	trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1355 ze zm.), tj. każdy nośnik informacji umożliwiający przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawarty na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane.

### 1 MIEJSCE I FORMA ZŁOŻENIA REKLAMACJI

1.1. Reklamacja może zostać złożona osobiście, bądź za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca, w następującej formie:

1. w formie pisemnej: w siedzibie Towarzystwa, listem przesłanym na adres Towarzystwa, za pośrednictwem Dystrybutora, za pośrednictwem Agenta Transferowego, a w przypadku Reklamacji dotyczących funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych zarządzanych przez Towarzystwo (dalej „FIO/SFIO”) również za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, natomiast w przypadku Reklamacji dotyczących usługi zarządzania portfelami, w

skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych: w siedzibie Towarzystwa lub listem przesłanym na adres Towarzystwa;

2. ustnie: w siedzibie Towarzystwa, a w przypadku Reklamacji dotyczących FIO/SFIO lub funduszy inwestycyjnych zamkniętych zarządzanych przez Towarzystwo (dalej „FIZ”): za pośrednictwem Infolinii, pod numerem telefonu 22 541 76 06, za pośrednictwem Dystrybutora lub Agenta Transferowego, natomiast w przypadku Reklamacji dotyczących FIO/SFIO także za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze;
3. w formie elektronicznej, w przypadku Reklamacji dotyczących FIO/SFIO lub FIZ: pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.uniqa@moventum.com.pl lub za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu w portalu transakcyjnym, na stronie [fundusze.uniqa.pl](http://fundusze.uniqa.pl)

1.2. Klient będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu Reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

1.3. Złożenie Reklamacji można potwierdzić w Towarzystwie pod numerem 22 555 07 00. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji wskazane jest zgłoszenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania Reklamacji.

## **2 TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI**

Udzielenie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Towarzystwo niezwłocznie powiadomi Klienta o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania wspomnianego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.

## **3 ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ, SPOSÓB POWIADOMIENIA O ROZPATRZENIU REKLAMACJI**

3.1 Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna lub inny Trwały nośnik informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.

3.2 Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać w szczególności:

1. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta (w przypadku częściowego uwzględnienia Reklamacji, uzasadnienie faktyczne i prawne dotyczy tej części Reklamacji, która nie została uwzględniona);
2. informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji, w tym wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń oraz wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy z Klientem (w tym statutu, prospektu informacyjnego lub regulaminu dotyczącego danego produktu lub usługi), jeśli to możliwe, także z przytoczeniem ich treści;
3. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

4. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 3.3 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
1. odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie zastrzeżeń Klienta, przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację (wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy);
  2. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną;
  3. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Towarzystwa jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
  4. złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ze wskazaniem, że zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich - na podstawie art. 32 wyżej wskazanej ustawy - UNIQA TFI S.A. dopuszcza możliwość rozwiązywania sporów konsumenckich na drodze pozasądowej oraz poinformowanie, że podmiotem uprawnionym dla UNIQA TFI S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl));
  5. wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE) (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej (UE) a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE wraz informacją o istnieniu platformy ODR oraz łączem elektronicznym do tej platformy.
- 3.4 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, może podjąć działania określone przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Warszawa, 09.04.2021