

Załącznik nr 2 do uchwały nr 05/01/2020 Zarządu FORUM Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Krakowie z dnia 14 stycznia 2020 roku



REGULAMIN
ROZPATRYWANIA SKARG
PRZEZ
FORUM TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH
SPÓŁKA AKCYJNA

Data przyjęcia Regulaminu: 15 października 2015 roku na podstawie uchwały Zarządu FORUM TFI S.A. nr 12/10/2015;

Data zmian Regulaminu:

6 lipca 2016 roku na podstawie uchwały Zarządu FORUM TFI S.A. nr 04/07/2016;

27 marca 2017 roku na podstawie uchwały Zarządu FORUM TFI S.A. nr 29/03/2017;

31 stycznia 2018 roku na podstawie uchwały Zarządu FORUM TFI S.A. nr 36/01/2018;

14 stycznia 2020 roku na podstawie uchwały Zarządu FORUM TFI S.A. nr 05/01/2020.

§1

„Regulamin Rozpatrywania Skarg przez FORUM Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna”, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady rozpatrywania przez Towarzystwo skarg składanych przez Klientów.

§2

Ilekróć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- 1) **Funduszu** lub **Funduszach** – rozumie się przez to zarządzane przez Towarzystwo fundusze inwestycyjne lub unijne AFI;
- 2) **Kliencie** – rozumie się przez to:
 - a) uczestnika Funduszu, lub
 - b) inwestora indywidualnego w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1286/2014 z dnia 26 listopada 2014 r. w sprawie dokumentów zawierających kluczowe informacje, dotyczących detalicznych produktów zbiorowego inwestowania i ubezpieczeniowych produktów inwestycyjnych (PRIIP), któremu dostarczono dotyczący Funduszu dokument zawierający kluczowe informacje, o którym mowa we wskazanym wcześniej rozporządzeniu;
- 3) **Rzeczniku Finansowym** – rozumie się przez to podmiot, o którym mowa w Ustawie o reklamacjach;
- 4) **skardze** - rozumie się przez to wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu;
- 5) **Towarzystwie** - rozumie się przez to FORUM Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Krakowie;
- 6) **trwałym nośniku informacji** – rozumie się przez to trwały nośnik w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- 7) **Ustawie o reklamacjach** – rozumie się przez to ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§3

Proces rozpatrywania skarg przez Towarzystwo podejmowany jest niezwłocznie po otrzymaniu skargi i przeprowadzany jest rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w skardze, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Towarzystwa lub Funduszu oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.

§4

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§5

W przypadku Klientów, będących konsumentami, istnieje możliwość zwrócenia się o pomoc przy składaniu skargi do Miejskich (Powiatowych) Rzeczników Konsumenta.

§6

1. Skarga może zostać złożona:
 - 1) w formie pisemnej poprzez złożenie pisma osobiście w siedzibie Towarzystwa albo poprzez przesłanie pisma do siedziby Towarzystwa (adres siedziby Towarzystwa: ul Zabłocie 25/20, 30-701 Kraków);
 - 2) w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: skargi@forumtfi.pl;
 - 3) w formie ustnej poprzez zgłoszenie w bezpośrednim kontakcie z przedstawicielem Towarzystwa w siedzibie Towarzystwa (adres siedziby Towarzystwa: ul Zabłocie 25/20, 30-701 Kraków) albo telefonicznie (nr telefonu: +48 12 429 55 93).
2. Skarga może być złożona bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca.
3. Skarga może być złożona przez pełnomocnika Klienta, dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną.
4. Towarzystwo, na żądanie Klienta, potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi.

§7

W skardze należy podać:

- 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta;
- 2) adres, na który ma zostać wysłana odpowiedź na skargę, gdy Towarzystwo takich danych nie posiada;
- 3) wszelkie informacje, jakie mogą być pomocne przy rozpatrzeniu skargi;

jak również dołączyć do niej kopie dokumentów związanych ze stwierdzoną nieprawidłowością, wskazujące zasadność skargi.

§8

1. Odpowiedź na skargę będzie udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który złożył skargę:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.

3. Termin na rozpatrzenie skargi rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania skargi przez Towarzystwo.
4. Do zachowania terminu wskazanego odpowiednio w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu wskazanego w ust. 2 pkt 3) wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. Jeżeli skargę złożył Klient będący osobą fizyczną i niedotrzymany został termin wskazany w ust. 1, a w określonych przypadkach termin wskazany w ust. 2 pkt 3), skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta przedstawioną w skardze.

§9

1. Na złożoną skargę Towarzystwo udzieli odpowiedzi pisemnie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź na skargę może być dostarczona Klientowi przez Towarzystwo pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Odpowiedź w formie pisemnej będzie w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
3. Odpowiedź na skargę powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały, a jej treść będzie zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze Klienta rozpatrzonej zgodnie z jego wolą zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Klienta treść odpowiedzi, będzie zawierać również pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, zgodnie z § 10 poniżej;
 - 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta – w przypadku Klientów będących konsumentami;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego - w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

§10

1. Od decyzji Towarzystwa nieuznającej zasadności skargi Klientowi przysługuje prawo odwołania się w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji Towarzystwa o nie uznaniu skargi. Postanowienia § 6 ust. 1-4 stosuje się odpowiednio.

2. Towarzystwo dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi Klienta w ciągu 14 dni od daty złożenia odwołania. Postanowienia § 9 stosuje się odpowiednio.

§11

1. Osobą odpowiedzialną za koordynację procesu rozpatrywania skarg oraz za kontrolowanie prawidłowości działania poszczególnych komórek organizacyjnych Towarzystwa w ramach tego procesu jest osoba zajmująca w Towarzystwie stanowisko inspektora nadzoru (dalej: „**Inspektor Nadzoru**”).
2. W przypadku złożenia skargi, pracownik Towarzystwa, który skargę przyjął niezwłocznie informuje o tym fakcie Inspektora Nadzoru oraz przekazuje mu treść skargi.
3. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia Klienta za skargę podejmuje Inspektor Nadzoru.
4. Inspektor Nadzoru wyznacza komórkę organizacyjną Towarzystwa lub konkretnego pracownika Towarzystwa, odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi.
5. Treść odpowiedzi na skargę wymaga uprzedniej akceptacji Inspektora Nadzoru lub członka zarządu Towarzystwa.
6. Decyzję o realizacji roszczeń finansowych Klientów podejmuje wyłącznie zarząd Towarzystwa.
7. Po udzieleniu odpowiedzi na skargę, podmiot, o którym mowa w ust. 4 powyżej zobowiązany jest do przekazania Inspektorowi Nadzoru kopii dokumentów dotyczących skargi.
8. W przypadku wniesienia odwołania, o którym mowa w § 10 powyżej, postanowienia ust. 2 – 7 stosuje się odpowiednio.
9. Inspektor Nadzoru odpowiada za dostarczanie informacji i wyjaśnień żądanych od Towarzystwa lub Funduszu przez Rzecznika Finansowego lub upoważnionego przez niego pracownika Biura Rzecznika Finansowego, zgodnie z Ustawą o reklamacjach.
10. Inspektor Nadzoru corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania skarg oraz liczby wystąpień Klientów będących osobami fizycznymi na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia skargi zgodnie z wolą Klientów, z uwzględnieniem:
 - 1) liczby skarg;
 - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych skarg;
 - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym.
11. W przypadku stwierdzenia przez Inspektora Nadzoru nieprawidłowości w procesie rozpatrywania skarg, Inspektor Nadzoru niezwłocznie przekazuje zarządowi Towarzystwa stosowny raport.
12. Inspektor Nadzoru analizuje dane związane z rozpatrywaniem skarg w celu zapewnienia:

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
 - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych skargach, w szczególności wynikających z organizacji Towarzystwa i obowiązujących w nim procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów;
 - 3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Towarzystwo lub Fundusz nie otrzymały bezpośrednich skarg;
 - 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
 - 5) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
 - 6) dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
13. Inspektor Nadzoru inicjuje działania zaradcze zmierzających do ograniczania sytuacji, powodujących występowanie w przyszłości błędów i nieprawidłowości, będących podstawą skarg.

§12

1. Towarzystwo prowadzi rejestr skarg, a także przechowuje i archiwizuje, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, dokumentację dotyczącą składanej skargi, w sposób umożliwiający odtworzenie jej pełnej treści oraz pełnej treści odpowiedzi na skargę, przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym dana skarga została złożona.
2. Rejestr skarg o którym mowa w ust. 1 powyżej prowadzony jest w formie papierowej lub elektronicznej.
3. Rejestr skarg, o którym mowa w ust. 1 powyżej, prowadzony jest w sposób rzetelny, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych danych.

§13

1. Towarzystwo zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.forumtfti.pl i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji.
2. Zmiana niniejszego Regulaminu wymaga uchwały zarządu Towarzystwa.
3. Zarząd Towarzystwa odpowiada za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania postanowień Regulaminu.