

PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB I TERMIN ZAŁATWIANIA REKLAMACJI SKŁADANYCH PRZEZ KLIENTÓW TOWARZYSTWA ORAZ UCZESTNIKÓW FUNDUSZY („Procedura”)

§ 1

Definicje i objaśnienia

1. Terminy i wyrażenia używane w niniejszej Procedurze mają następujące znaczenie:

- 1) **agent transferowy** - podmiot prowadzący rejestr uczestników funduszy Esaliens;
- 2) **dystrybutor** - podmiot prowadzący działalność maklerską lub inny podmiot uprawniony do pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa;
- 3) **fundusze Esaliens** - fundusze inwestycyjne zarządzane przez Esaliens TFI;
- 4) **Inwestor** - osoba lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być uczestnikiem funduszu Esaliens lub jest, był, zamierza lub zamierzał być klientem Esaliens TFI, w tym w zakresie usługi zarządzania portfelami, a także odbiorca oferty marketingowej Esaliens TFI lub funduszy Esaliens;
- 5) **Esaliens TFI** - Esaliens Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
- 6) **reklamacja** - wystąpienie skierowane do Esaliens TFI lub funduszy Esaliens przez Inwestora, w którym Inwestor zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Esaliens TFI lub fundusze Esaliens;
- 7) **usługa zarządzania portfelami** - zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
- 8) **ustawa** - ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz.U. 2014, poz. 157 późn.zm.).

2. Pozostałe terminy i zwroty, które nie zostały zdefiniowane w Procedurze, otrzymują znaczenie, jakie nadają im przepisy prawa oraz postanowienia statutów i prospektów funduszy Esaliens lub umowy i regulaminu świadczenia usługi zarządzania portfelami.

§ 2

Tryb składania reklamacji

1. Inwestor jest uprawniony do złożenia reklamacji w każdym czasie.
2. W imieniu Inwestora reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem, pełnomocnikiem lub innym reprezentantem Inwestora, przy uwzględnieniu odpowiednich postanowień statutów funduszy i ich prospektów w zakresie reprezentacji Inwestora.
3. Uprawniony, uposażony oraz spadkobierca może złożyć reklamację jedynie w sytuacji, gdy posiada odpowiedni tytuł prawny do dysponowania środkami zgromadzonymi na rejestrze, którego reklamacja dotyczy.
4. Reklamacje w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych oraz specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, jak również w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Esaliens TFI oraz w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez Esaliens TFI mogą być składane:
 - a) w formie pisemnej – osobiście lub za pośrednictwem pośtańca, w siedzibie Esaliens TFI albo przesyłką pocztową na adres Esaliens TFI,

b) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Esaliens TFI, bądź za pośrednictwem Infolinii pod numerami telefonów 801 12 22 12, 22 640 06 40 lub 22 310 96 40 (koszt według taryfy operatora),

c) za pośrednictwem dystrybutora lub do agenta transferowego, z wyłączeniem reklamacji w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Esaliens TFI oraz w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez Esaliens TFI,

d) w sprawach dotyczących pracowniczych programów emerytalnych – składając pisemne oświadczenie woli za pośrednictwem pracodawcy prowadzącego taki program.

5. Reklamacje w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz w zakresie usług zarządzania portfelami mogą być składane:

a) w formie pisemnej – osobiście lub za pośrednictwem pośłańca, w siedzibie Esaliens TFI albo przesyłką pocztową na adres Esaliens TFI,

b) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Esaliens TFI, bądź telefonicznie pod numerem telefonu 22 337 66 00 (koszt według taryfy operatora).

6. W celu zapewnienia prawidłowego rozpatrzenia przez Esaliens TFI reklamacji wskazane jest jej zgłoszenie przez Inwestora niezwłocznie po powzięciu przez niego wiedzy o zdarzeniu będącym przedmiotem reklamacji.

7. W przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem Infolinii, zgodnie z ust. 4b, na życzenie składającego reklamację, Esaliens TFI potwierdza przyjęcie reklamacji w trybie uzgodnionym z Inwestorem albo osobą działającą w jego imieniu, a w przypadku złożenia reklamacji ustnie - osobiście do protokołu wydaje się kopię sporządzonego protokołu.

8. W odniesieniu do Inwestorów, którzy nie zawarli umowy z funduszami Esaliens lub Esaliens TFI, Esaliens TFI lub agent transferowy w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Inwestora przekazuje informacje dotyczące miejsca i formy złożenia reklamacji, terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

9. W przypadku uzasadnionych wątpliwości w zakresie faktycznego złożenia reklamacji przez Inwestora lub w jego imieniu, mając na uwadze należyte uwzględnienie interesu Inwestora, uzyskuje się stosowne potwierdzenie ze strony Inwestora lub innej osoby składającej reklamację w zakresie woli złożenia reklamacji.

10. O ile reklamacja dotyczy właściwości dystrybutora, Esaliens TFI lub agent transferowy przekazuje reklamację, odpowiednio w części lub w całości właściwemu dystrybutorowi oraz wysyła odpowiednią informację w tym zakresie do Inwestora.

§ 3

Treść reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej szczegółowy opis przedmiotu reklamacji oraz określenie żądania Inwestora.

2. W treści reklamacji Inwestor lub osoba składająca reklamację w imieniu Inwestora powinna podać dane umożliwiające jego identyfikację.

§ 4

Terminy rozpatrywania reklamacji

1. Z zastrzeżeniem kolejnych postanowień niniejszego paragrafu, reklamacje powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania przez Esaliens TFI, agenta transferowego lub dystrybutora.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, odpowiednio Esaliens TFI albo agent transferowy wysyła Inwestorowi lub osobie składającej reklamację w jego imieniu zawiadomienie obejmujące: wyjaśnienie przyczyny opóźnienia, wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Jeśli w toku rozpatrywania reklamacji niezbędne będzie uzyskanie dodatkowych dokumentów lub informacji od Inwestora lub osoby działającej w jego imieniu, Esaliens TFI lub agent transferowy powinien niezwłocznie zwrócić się o takie dokumenty lub informacje, chyba że ich przekazanie wynika ze złożonych deklaracji przez Inwestora lub osobę działającą w jego imieniu.

§ 5

Tryb i forma udzielania odpowiedzi na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana w postaci papierowej - listem poleconym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Inwestorowi za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Inwestora, przypisany do rejestru, którego dotyczy dana reklamacja, a w przypadku braku adresu korespondencyjnego na inny adres właściwy dla tego rejestru, w szczególności na adres zamieszkania. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy kilku rejestrów bądź też nie wiąże się bezpośrednio z konkretnym rejestrem, odpowiedź zostanie przekazana na ostatni wskazany adres korespondencyjny spośród takich adresów, przypisanych do jego rejestrów, a w przypadku braku takiego adresu, odpowiednio na inny adres właściwy dla jego rejestrów, a w szczególności na adres zamieszkania.
3. Odpowiedź na reklamację złożoną w imieniu Inwestora przesłana zostanie do osoby składającej reklamację, z wyjątkiem przypadków złożenia reklamacji przez pełnomocnika innego niż pełnomocnik ustanowiony w obecności pracownika Esaliens TFI lub dystrybutora oraz pełnomocnictw udzielonych w formie aktu notarialnego lub z podpisem poświadczonym notarialnie, gdy to odpowiedź zostanie wysłana bezpośrednio do Inwestora ze wskazaniem w piśmie osoby składającej reklamację, o ile adres pełnomocnika wynika z treści udzielonego pełnomocnictwa. Zasady określone w ust. 1 - 2 stosuje się odpowiednio. Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania w przypadku złożenia reklamacji w imieniu Inwestora przez adwokata bądź radcę prawnego, właściwie umocowanego w sprawie, kiedy to odpowiedź na reklamację przekazywana jest na adres wskazany przez taką osobę.
4. W zakresie usługi zarządzania portfelami oraz funduszy inwestycyjnych zamkniętych zasady dotyczące udzielania odpowiedzi w ust. 1 - 3 stosuje się odpowiednio.
5. Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- 1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Inwestora;
 - 3) wyczerpującą informację na temat skierowanych zastrzeżeń ze wskazaniem odpowiednich fragmentów statutu, prospektu informacyjnego, umowy lub wzorca umowy oraz gdy to zasadne - stosownych przepisów prawa;
 - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Inwestora zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 6) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Inwestora – pouczenie wskazujące na:
 - a) możliwość i sposób odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - b) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - c) możliwość wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, a także podmiot uprawniony do prowadzenia takich postępowań, którym jest Rzecznik Finansowy, wraz z jego adresem strony internetowej: www.rf.gov.pl -- w odpowiedzi udzielanej Inwestorom będącym konsumentami;
 - d) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, w odpowiedzi udzielanej Inwestorom będącymi osobami fizycznymi wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, a w przypadku pozostałych Inwestorów, po rozpatrzeniu odwołania – możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;
 - e) możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów – w odpowiedzi udzielanej Inwestorom będącym konsumentami, po rozpatrzeniu odwołania.
6. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać 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.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Esaliens TFI podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego
2. Obsługę reklamacji według niniejszej Procedury prowadzi się w zakresie reklamacji wniesionych od dnia 10 stycznia 2017 r.

Procedura w powyższej wersji obowiązuje od dnia 10 stycznia 2017 r. i uwzględnia zmiany nazw Funduszy/Subfunduszy z Legg Mason na Esaliens, które miały miejsce 13 czerwca 2017 roku oraz zmianę firmy Legg Mason Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (Towarzystwo) na Esaliens Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.