



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 postańca, 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 lub pracowniczych planów kapitałowych – składając pisemne oświadczenie woli za pośrednictwem pracodawcy prowadzącego taki program.
5. Reklamacje w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz w zakresie usługi zarządzania portfelami mogą być składane:
 - a) w formie pisemnej – osobiście lub za pośrednictwem postańca, 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 reklamacje

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 8 stycznia 2025 r