

# Podstawowe zasady rozpatrywania reklamacji

W

VIG / C-QUADRAT Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Warszawa, sierpień 2021

## § 1.

### Postanowienia wstępne

1. Towarzystwo, jako podmiot podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, mając na uwadze należyłą ochronę interesów Klienta przyjmuje i analizuje wszelkie zgłoszenia i uwagi dotyczące usług oraz produktów oferowanych przez Fundusze oraz Towarzystwo.
2. Towarzystwo dokłada należytej staranności w celu obiektywnego rozstrzygnięcia zgłoszonej reklamacji, z uwzględnieniem i poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa, Zasad Ładu Korporacyjnego, rekomendacji nadzorczych oraz najlepszych praktyk rynkowych. Za wykonywanie czynności, o których mowa w ust. 1 Towarzystwo nie pobiera opłat od Klientów.
3. Akceptowaną przez Towarzystwo formę pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów w relacjach z Klientami jest pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzone przez Rzecznika Finansowego, zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji.

## § 2.

### Postanowienia ogólne o reklamacjach

1. Reklamacje powinny być składane przez Klientów w miarę możliwości niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności będących podstawą reklamacji, w celu umożliwienia Towarzystwu jej rzetelnego rozpatrzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko, numer PESEL w przypadku jego posiadania przez Klienta, oraz adres korespondencyjny Klienta;
  - 2) szczegółowy opis okoliczności będących podstawą reklamacji, których dotyczy reklamacja;
  - 3) wskazanie oczekiwanego sposobu załatwienia reklamacji przez Towarzystwo;
  - 4) oryginał lub poświadczoną za zgodność z oryginałem przez notariusza lub działającego w imieniu Klienta adwokata lub radcę prawnego, kopię upoważnienia do działania w imieniu Klienta – jeżeli w związku ze składaniem Reklamacji Klient działa za pośrednictwem przedstawiciela;
  - 5) podpis Klienta w przypadku reklamacji składanych pisemnie.
3. Jeżeli Reklamacja dotyczy zlecenia złożonego przez Klienta, poza informacjami o których mowa w ust. 2 powyżej, powinna ona zawierać również informacje pozwalające na identyfikację złożonego zlecenia, a mianowicie:
  - 1) numer zlecenia, a w przypadku jego braku datę złożenia oraz rodzaj zlecenia;
  - 2) określenie Portfela, Funduszu lub subfunduszu wydzielonego w ramach Funduszu, którego zlecenie dotyczyło;
  - 3) w przypadku Funduszu – określenie numeru Uczestnika w rejestrze uczestników danego Funduszu, którego zlecenie dotyczyło.
4. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na określenie informacji lub dokumentu, o których mowa w ust. 2 lub 3 powyżej, Towarzystwo niezwłocznie powiadamia Klienta lub jego upoważnionego przedstawiciela o konieczności uzupełnienia braków.

### § 3.

#### **Składanie i przyjmowanie reklamacji**

1. Klient może złożyć Reklamację w następujący sposób:
  - 1) na piśmie, osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa lub przesyłką pocztową lub kurierską wysłaną na adres siedziby Towarzystwa: Aleje Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa;
  - 2) ustnie, osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa do protokołu sporządzonego przez pracownika Towarzystwa lub telefonicznie, pod numerem telefonu: +48 22 43 15 230 (pn-pt, 09.00-17.00);
  - 3) w ProService Finteco Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-673) przy ul. Konstruktorskiej 12a („Agent Transferowy”);
  - 4) elektronicznie, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Towarzystwa;
  - 5) u Dystrybutora.
2. Reklamację uważa się za przyjętą przez Towarzystwo w dacie:
  - 1) wskazanej na prezentacie Towarzystwa, wystawionej przez pracownika na otrzymanym egzemplarzu Reklamacji – w sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1) powyżej;
  - 2) sporządzenia protokołu lub notatki – w sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2) powyżej;
  - 3) otrzymania przez Towarzystwo formularza kontaktowego wysłanego przez Klienta – w sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 3) powyżej.
3. Na żądanie Klienta Towarzystwo potwierdza Klientowi fakt przyjęcia reklamacji, w formie odpowiadającej sposobowi złożenia reklamacji.

### § 4.

#### **Rozpatrywanie Reklamacji**

1. Towarzystwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty przyjęcia reklamacji przez Towarzystwo
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo informuje o tym Klienta, który wystąpił z reklamacją, na piśmie listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeśli została wskazana przez Klienta jako preferowana forma kontaktu, podając:
  - 1) przyczynę opóźnienia;
  - 2) okoliczności konieczne do ustalenia dla rozpatrzenia reklamacji;
  - 3) przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od daty przyjęcia reklamacji przez Towarzystwo.
3. Towarzystwo jest uprawnione do kontaktu z osobą składającą reklamację w sytuacjach wymagających dodatkowego wyjaśnienia w przedmiocie reklamacji.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Klienta.

5. Odpowiedź na reklamację Klienta wysyłana jest, co do zasady, w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta. Wysłanie odpowiedzi w innej formie może nastąpić wyłącznie na wniosek Klienta.
6. Klientowi przysługuje:
  - 1) prawo złożenia odwołania od reklamacji;
  - 2) prawo do wystąpienia do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w przepisach Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji;
  - 3) prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego – na zasadach określonych w przepisach kodeksu postępowania cywilnego.
7. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, Klient będący konsumentem niezadowolony z rozstrzygnięcia Towarzystwa ma prawo do skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygnięcia sporów i zwrócić się z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu do:
  - 1) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, pod adresem Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Ul. Piękna 20 00-549 Warszawa [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny) lub
  - 2) Rzecznika Finansowego, pod adresem: Biuro Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa <https://www.rf.gov.pl>.
8. Spory między konsumentami a przedsiębiorcami można rozwiązywać na drodze pozasądowej, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów oferowanych przez Internet lub za pośrednictwem innych środków elektronicznych (zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Platforma jest dostępna na stronie internetowej [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
9. Klient będący konsumentem ma również prawo do zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
10. Klient zachowuje prawo do wystąpienia z powództwem w sprawie dotyczącej Reklamacji do sądu powszechnego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.