

REGULAMIN
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W TOWARZYSTWIE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH PZU S.A.
DLA KLIENTÓW I UCZESTNIKÓW FUNDUSZU INWESTYCYJNEGO
ENERGIA EMERYTURA SPECJALISTYCZNY FUNDUSZ INWESTYCYJNY OTWARTY

(tekst jednolity na dzień 10 listopada 2022 r.)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych Energia SA dla klientów i uczestników funduszu inwestycyjnego Energia Emerytura Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty” określa zasady rozpatrywania reklamacji klientów i uczestników funduszu inwestycyjnego Energia Emerytura Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty zarządzanego przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA.
2. Celem Regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników Towarzystwa oraz podmiotów współpracujących z Towarzystwem w rozpatrywaniu reklamacji, to jest w szczególności Agenta Transferowego.
3. Regulamin został wprowadzony w związku z § 72 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1312) oraz zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r poz. 2279).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Agent Transferowy** – ProService Finteco sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 594698;
2. **Fundusz** – fundusz inwestycyjny Energia Emerytura Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty zarządzany przez Towarzystwo;
3. **Klient** – obecny lub potencjalny odbiorca usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym Uczestnik;
4. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych PZU SA dla klientów i uczestników funduszu inwestycyjnego Energia Emerytura Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty”;
5. **Towarzystwo** – Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA z siedzibą w Warszawie;
6. **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, na rzecz której w rejestrze uczestników Funduszu zapisane są jednostki uczestnictwa lub ich ułamkowe części albo wskazana w ewidencji uczestników Funduszu jako posiadacz certyfikatów inwestycyjnych, które nie mają formy dokumentu.

§ 3. Reklamacja

1. Przez reklamację rozumie się każde skierowane do Towarzystwa wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz dane pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego, jeśli Klient działa przez pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego,
 - 2) datę złożenia reklamacji,
 - 3) opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 4) wskazanie zastrzeżeń.
4. W przypadku, gdy treść reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta lub jego pełnomocnika/przedstawiciela ustawowego do ich uzupełnienia.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) ustnie:

- a) telefonicznie pod numer 22 582 28 99,
 - b) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta pod adresem prowadzenia działalności przez Towarzystwo: Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa,
- 2) w formie pisemnej:
- a) osobiście pod adresem prowadzenia działalności przez Towarzystwo: Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa,
 - b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r, poz. 2188 ze zm.) na adres siedziby Towarzystwa,
- 3) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres bok.tfienergia@pzu.pl, przy czym złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej jest równoznaczne ze złożeniem jej na piśmie.
2. Fakt złożenia reklamacji potwierdzany jest na życzenie Klienta, w formie pisemnej lub w innej uzgodnionej z Klientem formie.
 3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez jego pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i powinno być złożone wraz z reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
 4. Reklamacje złożone ustnie, które rozpatrzone zostały w trybie natychmiastowym, Towarzystwo ewidencjonuje jedynie na wniosek Klienta.

§ 5. Rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do Towarzystwa. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo informuje Klienta, który wystąpił z reklamacją na piśmie listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, podając:
 - 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności konieczne do ustalenia dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od daty wpływu reklamacji do Towarzystwa.
3. 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 wolą Klienta.

§ 6. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i przekazywana listem poleconym na adres pocztowy (korespondencyjny) Klienta, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną, na wskazany w reklamacji adres poczty elektronicznej, wyłącznie na wniosek Klienta, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację zawiera dane dotyczące rejestru lub transakcji lub dane osobowe Klienta inne niż imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, adres korespondencyjny, zostanie ona przekazana listem poleconym na adres korespondencyjny Klienta, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
3. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, z powołaniem się na odpowiednie fragmenty statutu Funduszu, prospektu informacyjnego Funduszu lub warunków emisji certyfikatów inwestycyjnych Funduszu lub regulaminu świadczenia danej usługi oraz stosowne przepisy prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi, z podaniem jej imienia i nazwiska oraz 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.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, treść odpowiedzi na reklamację zawiera również:
 - 1) wskazanie sposobu odwołania, stosownie do § 7 Regulaminu.
 - 2) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (o ile ma zastosowanie),
 - 3) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji poprzez wskazanie przez Towarzystwo innego sposobu postępowania niż żądany przez Klienta, odpowiedź na reklamację zawiera także elementy wskazane w ust. 5 powyżej.

§ 7. Tryb odwoławczy

1. Od sposobu załatwienia reklamacji, Klientowi przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Klienta odpowiedzi na reklamację.

2. Postępowanie odwoławcze prowadzi członek Zarządu Towarzystwa nadzorujący obszar usług Towarzystwa, którego dotyczy reklamacja, a odwołanie rozpatruje Zarząd w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu odwołania do Towarzystwa.
3. Odpowiedź na odwołanie wysyłana jest do Klienta w sposób określony w § 6 ust. 1 Regulaminu. Odpowiedź na odwołanie powinna zawierać elementy wskazane w § 6 ust. 4 Regulaminu.
4. W przypadku nieuwzględnienia odwołania przez Zarząd Towarzystwa, odpowiedź na odwołanie zawiera także informacje, o których mowa w § 6 ust. 5 pkt. 2) i 3) Regulaminu.

§ 8. Rejestr reklamacji i archiwizacja reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach złożonych w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze reklamacji umieszcza się następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) Klienta składającego reklamację;
 - 2) datę złożenia reklamacji;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) środki podjęte w celu załatwienia reklamacji;
 - 5) termin załatwienia reklamacji;
 - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia reklamacji.
3. Rejestr reklamacji jest prowadzony w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z reklamacjami na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie.
5. Szczegóły dotyczące archiwizacji określone są w odrębnych regulacjach wewnętrznych Towarzystwa.

§ 9. Nadzór

Towarzystwo oraz Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

§ 10. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Towarzystwo informuje, iż Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) jest podmiotem uprawnionym, właściwym dla Towarzystwa i Funduszy, do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823 ze zm.).

§ 11. Inne postanowienia

1. Składanie reklamacji jest bezpłatne.

2. Informacja o możliwości złożenia reklamacji jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy i obejmuje informacje o miejscu i formie składania reklamacji, terminie rozpatrywania reklamacji oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
3. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem ani Funduszem (w tym w szczególności Klientów nie będących Uczestnikami), informacje o których mowa w ust. 2 powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Towarzystwa.
4. Informacja, o której mowa w ust. 2 powyżej jest umieszczona na stronie internetowej Towarzystwa.

§ 12. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.