

Załącznik nr 1
do uchwały Zarządu GO TFI S.A.
nr/11/2015/GOTFI z dnia11.2015 r.

**PROCEDURA ROZPATRYWANA REKLAMACJI
W
GO TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.
(DALEJ „PROCEDURA”)**

zmieniona	UZ GO TFI SA nr/11/2015	z dnia11.2015 r.
wprowadzona	UZ GO TFI SA nr 02/12/2012	z dnia 19.12.2012 r.

Metryka regulacji**Sporządzony
merytorycznie przez:**

16.10.2015 r. GO TFI S.A.

- Inspektor Nadzoru: Marcin Stefanowski

**Uzasadnienie projektu nowej
regulacji lub zmiany istniejącej
regulacji wewnętrznej**

Zmiana treści *Procedury rozpatrywania reklamacji w GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.* wynika z wejścia w życie z dniem 10 października 2015 r. postanowień *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348)* oraz z postanowień *Uchwały Nr 192/2015 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 maja 2015 r. w sprawie „Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe”* które wejdą w życie z dniem 18 grudnia 2015 r.

Wskazany powyżej akt prawny oraz zalecenia KNF doprecyzowują obowiązki nałożone na podmioty rynku finansowego w zakresie organizacji procesu odpowiedzi na reklamacje klienta, w tym w szczególności w aspekcie zmiany terminów odpowiedzi i powiadomień o przedłużeniu okresu rozpatrywania reklamacji, jak również w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta, nakładają obowiązek powiadomienia go iż jest możliwość:

1. Wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
2. Wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
3. Wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, zaś w przypadku klientów będących konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

Opinia prawna:

28. 10.2015 r. GO TFI S.A.

- Lukasz Kołomański

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura rozpatrywana reklamacji określa zasady przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji przez GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, zwanej w dalszej części procedury **"Towarzystwem"**, złożonych przez klientów, w tym uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo (dalej **"Fundusze"**), łącznie zwanych dalej **"Klientami"**.

§ 2

DEFINICJE

1. Użyte w procedurze określenia oznaczają:
 - 1) klient podmiotu rynku finansowego – należy przez to rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa. W szczególności przez klienta podmiotu rynku finansowego rozumie się osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która w odpowiedzi na przedstawioną przez Towarzystwo ofertę objęcia certyfikatów inwestycyjnych złożyła zapis na certyfikaty inwestycyjne zarządzanego przez Towarzystwo funduszu lub powiązanych z tym funduszem subfunduszy lub która nabyła certyfikaty inwestycyjne w inny sposób poza ofertą objęcia.
 - 2) reklamacja - wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo;
 - 3) skarga - należy przez to rozumieć każde wystąpienie klienta, w tym także reklamację, kierowane do Towarzystwa odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo lub odnoszące się do wykonywanej przez Towarzystwo działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego.
 - 4) podmiot rynku finansowego - towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 157, z późn. zm.).
 - 5) trwałe nośnik informacji - trwałe nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
 - 6) reklamacja - wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo w związku z zarządzaniem przez Towarzystwo funduszami inwestycyjnymi;
 - 7) skarga - należy przez to rozumieć każde wystąpienie klienta, w tym także reklamację, kierowane do Towarzystwa odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo lub odnoszące się do wykonywanej przez Towarzystwo działalności.

§ 3.

ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Klient może bezpłatnie złożyć reklamację na działalność Towarzystwa.

2. Reklamacja może być złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa lub przesyłką pocztową/kurierską na adres Towarzystwa: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, Budynek INTRACO.

2) w formie pisemnej - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@gounited.pl
– z emaila wskazanego w bazie TFI, lub faksu na numer: 22 378 26 37

3) w formie ustnie – telefonicznie co podlega spisaniu w protokole albo osobiście do sporządzanego protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Towarzystwa wskazanej w punkcie 1);

3. Osoby składające reklamację w innej formie, będą informowane o zasadach składania reklamacji zgodnie z ust. 2 pkt. 1). 2) lub 3) powyżej.

4. Wzorec informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji stanowi załącznik nr 4

5. Treść reklamacji powinna zawierać:

1) wskazanie danych umożliwiających identyfikację klienta którego dotyczy składana reklamacja, oraz danych kontaktowych, które powinien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji w przypadku, gdy instytucja finansowa takich danych nie posiada:

Imię i Nazwisko, adres do korespondencji, adres zamieszkania, telefon, email oraz numer PESEL

2) Opis stanu faktycznego będącego podstawą reklamacji, ewentualnie załączone dokumenty potwierdzające stan faktyczny na który powołuje się skarżący,

3) Wskazanie przedmiotu reklamacji oraz wskazanie oczekiwań Klienta co do rozstrzygnięcia reklamacji, a jeżeli Klient domaga się roszczenia finansowego wskazanie wartości tego roszczenia i jego uzasadnienie.

6. Minimalny zakres informacji jakie musi uzyskać Towarzystwo w reklamacji od klienta stanowi załącznik nr 3

7. Na żądanie klienta Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem, fakt złożenia przez niego reklamacji.

8. Treść Reklamacji oraz wszelka dokumentacja jej dotycząca są archiwizowane przez okres 5 lat, w taki sposób, aby była możliwość odtworzenia (odeczytania lub odsłuchania) pełnej treści reklamacji, oraz pełnej treści odpowiedzi udzielonej na reklamację.

§ 4.

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Po złożeniu przez klienta reklamacji, Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź jest doręczana przesyłką pocztową/kurierem lub osobiście.

2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, Towarzystwo może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

3. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 1, Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Towarzystwo w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może

- przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Wzorzec informacji, o której mowa w ust. 4 stanowi załącznik nr 1
 6. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego 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 reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 8. Wzorzec odpowiedzi, o której mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 2.
 9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Towarzystwo przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Towarzystwo przewiduje taką możliwość;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
 - 5) w przypadku klientów będących konsumentami także pouczenie o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta
 10. Do rozpatrzenia przez zarząd przekazywane są wszystkie reklamacje wymagające decyzji, wpływającej na fundusz. Kryterium przekazania reklamacji do rozpatrzenia przez Zarząd GO TFI S.A. jest wymóg podjęcia przez Zarząd stosownej Uchwały Zarządu w takim zakresie, w jakim wymaga tego reklamacja.
 11. O otrzymaniu reklamacji zawiadamia się Inspektora Nadzoru i Zarząd GO TFI S.A..
 12. Celem rozpoznania reklamacji przeprowadza się postępowanie wyjaśniające. Towarzystwo może zwrócić się do Klienta, osoby składającej reklamację lub innych podmiotów w celu uzyskania informacji lub danych, niezbędnych do rozpoznania reklamacji. Jednostki organizacyjne, pracownicy i inne podmioty, których dotyczy reklamacja są zobowiązane na żądanie Towarzystwa udzielać informacji oraz składać wyjaśnienia potrzebne do rozpatrzenia reklamacji.
 13. Odpowiedź na reklamację przygotowuje Dyrektor Departamentu Sprzedaży, lub wyznaczony pracownik Departamentu Sprzedaży.
 14. Towarzystwo powinno w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa przechowywać dokumentację dotyczącą składanej reklamacji tak, aby miała możliwość odtworzenia (odczytania lub odsłuchania) jej pełnej treści oraz pełnej treści odpowiedzi udzielonej na reklamację. Okres przechowywania dokumentacji powinien wynosić 5 lat.

§ 5.

REJESTR REKLAMACJI

1. Towarzystwo prowadzi rejestr reklamacji Klientów („Rejestr”). Rejestr jest prowadzony w formie elektronicznej przez Departament Sprzedaży i archiwizowany w postaci Archiwum Optycznego zgodnie z § 2 pkt. 2 i 3 procedury archiwizacji z dnia 6.12.2012.
2. Za datę otrzymania reklamacji przyjmuje się datę ich wpływu do Towarzystwa.
3. Rejestr reklamacji zawiera minimum poniższe dane:

- 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego reklamację oraz osoby działającej w jego imieniu, z określeniem podstawy działania (np. pełnomocnik, przedstawiciel ustawowy itp.).
- 2) datę złożenia reklamacji.
- 3) przedmiot reklamacji (załączony skan treści pisma reklamacyjnego).
- 4) środki podjęte w celu załatwienia reklamacji (zwięzły opis, w tym dalsze działania związane z reklamacją).
- 5) termin załatwienia reklamacji (w opisie oraz w załączonym skanie wysłania odpowiedzi do Klienta).
- 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia (w załączonym skanie treści odpowiedzi wskazujący sposób załatwienia sprawy).

§ 5.

SKARAGI – ODPOWIEDNIE STOSOWANIE

Powyższą procedurę stosuje się odpowiednio do rozpatrywania skarg.

§ 6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Procedura wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd.

Warszawa, październik 2015 r.

Załącznik nr 1

do Procedury rozpatrywania reklamacji
w GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Pani/Pan:

Adres:

Informacja o przedłużeniu terminu udzielenia odpowiedzi

Szanowna Pani/Szanowny Panie:

W związku ze złożoną reklamacją, w imieniu GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. na podstawie art. 7 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348), oraz zgodnie z § 4 ust. 4 Procedury rozpatrywania reklamacji w GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. niniejszym informujemy, że:

- 1) W związku z postawionymi przez Panią/Pana zarzutami, w przewidzianym ustawowo terminie nie możemy dokonać pełnego rozpatrzenia reklamacji i udzielić wiążącej odpowiedzi.
- 2) Przyczynami opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi jest
- 3) (wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy).
- 4) Zgodnie z art. 7 pkt. 3) Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348), niniejszym przedłużamy termin udzielenia odpowiedzi do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji tj. do dnia (dzień, miesiąc, rok).
- 5) Informujemy, że ustawowo do zachowania terminu odpowiedzi wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem wskazanego terminu.

Z poważaniem:

Pani/Pan:

Adres:

Odpowiedź na reklamację

Szanowna Pani/Szanowny Panie:

W związku ze złożoną reklamacją, w imieniu GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. na podstawie art. 9 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348), oraz zgodnie z § 4 ust. 7 Procedury rozpatrywania reklamacji w GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. niniejszym informujemy, że:

wersja odpowiedzi w przypadku uwzględnienia w całości/w części żądania klienta

uznajemy Pani/Pana reklamacja za uzasadnioną w całości/w części.

W związku z powyższym Towarzystwo

Wyjaśniamy, że (wyczerpującą informacja na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy)

(jeżeli klient w treści reklamacji złożył roszczenie) W związku z uznaniem przez GO TFI S.A. Pani/Pana roszczenia niniejszym informujemy, że przedmiotowe roszczenie (dokładne wskazanie roszczenia podniesionego w reklamacji klienta) zostanie zrealizowane (dokładne określenie czy w całości/części) w terminie do 30 dni od dnia sporządzenia niniejszej odpowiedzi.

wersja odpowiedzi w przypadku nie uwzględnienia w całości/w części żądania klienta

nie uznajemy Pani/Pana reklamacji w całości/w części.

Odmowę uznania reklamacji uzasadniamy tym, że (uzasadnienie faktyczne i prawne).

Wyjaśniamy, że (wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy)

Warszawa, październik 2015 r.

Niniejszym informujemy, że na podstawie art. 10 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348), w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta jest możliwość:

1. Wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
2. Wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego *(wskazanie podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy)*;
3. *(w przypadku klientów będących konsumentami)* Zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

Z poważaniem.

Data:

Beata Kielan

Prezes Zarządu GO TFI S.A.

Tomasz Kołodziejak

Wiceprezes Zarządu

Zakres informacji podawanej w treści reklamacji

GO Towarzystwo Funduszy
Inwestycyjnych S.A.

ul. Stawki 2
00-193 Warszawa

Reklamacja

Imię i Nazwisko, adres do korespondencji, adres zamieszkania, telefon, email oraz numer PESEL
*(dane umożliwiające identyfikację klienta oraz dane które powinien dostarczyć klient w celu
sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji w przypadku, gdy instytucja
finansowa takich danych nie posiada)*

Szanowni Państwo,

Z uwagi na *(opis stanu faktycznego będącego podstawą reklamacji, ewentualne
wskazanie załączonych dokumentów potwierdzających stan faktyczny na który powołuje się
skarżący.)* niniejszym pismem zgłaszam reklamację na niżej wskazane postępowanie Towarzystwa
GO TFI S.A.

..... *(wskazanie przedmiotu reklamacji oraz wskazanie oczekiwań Klienta co do
rozstrzygnięcia reklamacji, a jeżeli Klient domaga się roszczenia finansowego wskazanie wartości
tego roszczenia i jego uzasadnienie).*

Dodatkowo, jeżeli klient wyraża taką wolę.

Niniejszym wnioskuję o udzielenie mi odpowiedzi w formie pisemnej i dostarczenie jej za
pośrednictwem poczty elektronicznej na mój e-mail:

Informacja o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji i skarg

Szanowna Pani/Szanowny Panie:

Na podstawie art. 4 Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348), niniejszym informujemy, że:

1. Miejsce i forma złożenia reklamacji:

Reklamacja może być złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa lub przesyłką pocztową/kurierską na adres Towarzystwa: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, Budynek INTRACO.
- 2) w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@gounited.pl lub faksu na numer: 22 378 26 37
- 3) w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście do sporządzanego protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Towarzystwa wskazanej w punkcie 1)

2. Termin rozpatrzenia reklamacji:

Odpowiedzi na reklamację Towarzystwo udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w powyżej, Towarzystwo może przedłużyć okres rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi jednak termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

3. Zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji w przypadku, gdy instytucja finansowa takich danych nie posiada:

Imię i Nazwisko, adres do korespondencji, adres zamieszkania, telefon, email oraz numer PESEL

4. Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji

Na żądanie klienta Towarzystwo potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem, fakt złożenia przez niego reklamacji.

5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji i sposób jej doręczenia

Towarzystwo udziela klientowi odpowiedzi na jego reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź jest doręczana przesyłką pocztową/kurierem lub osobiście.

Odpowiedź, o której mowa powyżej Towarzystwo może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

6. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

7. Towarzystwo niniejszym wskazuje, iż złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia reklamacji przez instytucję finansową chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

8. Pełna procedura rozpatrywana reklamacji w GO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. jest dostępna na stronie internetowej Towarzystwa: www.gotfi.pl

9. Powyższe reguły stosuje się odpowiednio do rozpatrywania skarg.