

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI SKŁADANYMI PRZEZ KLIENTÓW  
ORAZ UCZESTNIKÓW FUNDUSZY  
W KGHM TOWARZYSTWIE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.**

**§ 1**

**Postanowienia wstępne**

1. Procedura określa w szczególności zasady składania oraz tryb rozpatrywania Reklamacji kierowanych do KGHM TFI.
2. Opracowanie i wdrożenie Procedury stanowi realizację wymogów ustaw: z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a także rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz Zasad.
3. KGHM TFI zapewnia Klientowi możliwość złożenia Reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień dla Klienta.
4. KGHM TFI załatwia Reklamacje bezwzględnie, rzetelnie, wnikliwie, obiektywnie oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów. Załatwianie Reklamacji prowadzi do obiektywnego rozpatrzenia zarzutów i żądań podniesionych w Reklamacjach.
5. KGHM TFI załatwiając Reklamacje analizuje wszystkie informacje i dokumenty przekazane w Reklamacji, a także informacje i dokumenty będące w posiadaniu KGHM TFI związane ze Reklamacją oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacje i dokumenty będące w posiadaniu innych podmiotów, związane z Reklamacją.
6. Przed zawarciem umowy z Klientem KGHM TFI przekazuje na trwałym nośniku informacje dotyczące możliwości złożenia Reklamacji w takiej formie, w jakiej jest zawierana umowa lub w formie pisemnej, zawierającą sposób udostępnienia informacji, określonych w ust. 7 i 8 poniżej, a także wskazującą na:
  - 1) podleganie przez KGHM TFI nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 2) akceptowaną przez KGHM TFI formę pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów, jeżeli KGHM TFI przewiduje taką możliwość.
7. Szczegółowe informacje dotyczące załatwiania Reklamacji powinny być publikowane w łatwo dostępnej formie (np. w broszurach, regulaminach, wzorcach umownych lub w stosowanych przez KGHM TFI dokumentach informacyjnych) i udostępniane za pośrednictwem strony internetowej KGHM TFI.
8. Informacje, o których mowa w ust. 7, powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmować dane, wskazane w § 7 ust. 2 i 3 Zasad.
9. Niezależnie od obowiązków informacyjnych wynikających z ust. 6 – 8, KGHM TFI zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące załatwiania Reklamacji:
  - 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji;

- 2) termin rozpatrzenia Reklamacji;
  - 3) sposób powiadomienia o załatwieniu Reklamacji.
10. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z KGHM TFI, informacje, o których mowa w ust. 9, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń wobec KGHM TFI.

## **§ 2**

### **Definicje**

Użyte w Procedurze terminy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

<b>Inspektor Nadzoru</b>	osoba, która zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego, w ramach jednoosobowej funkcji, wykonuje czynności nadzoru zgodności działalności KGHM TFI z prawem i dokumentami wewnętrznymi KGHM TFI ;
<b>KGHM TFI</b>	KGHM Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu;
<b>Klient</b>	podmiot (osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który korzysta lub korzystał z usług świadczonych przez KGHM TFI, wnioskował o świadczenie usług lub był odbiorcą oferty marketingowej KGHM TFI albo któremu proponowane jest objęcie certyfikatów inwestycyjnych Funduszy lub Funduszu;
<b>Procedura</b>	niniejsza Procedura postępowania z reklamacjami składanymi przez Klientów oraz Uczestników Funduszu w KGHM TFI;
<b>Fundusz albo Fundusze</b>	fundusz albo fundusze inwestycyjne zamknięte, zarządzane przez KGHM TFI;
<b>Reklamacja</b>	wystąpienie skierowane do KGHM TFI lub Funduszu przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez KGHM TFI lub Funduszu lub działalności podlegającej nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
<b>Uczestnik Funduszu</b>	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca posiadaczem rachunku papierów wartościowych, na którym są zapisane Certyfikaty inwestycyjne wyemitowane przez Fundusz, albo będąca uprawnionym z takich certyfikatów inwestycyjnych zapisanych na rachunku zbiorczym; w stanie prawnym obowiązującym przed 1 lipca 2019 r. za Uczestnika Funduszu uznaje się także wyżej wymienione podmioty uprawnione z certyfikatów inwestycyjnych w formie dokumentu, albo wskazane w ewidencji uczestników Funduszu jako posiadacze certyfikatów inwestycyjnych, które nie mają formy dokumentu;
<b>Zasady</b>	Zasady dotyczące procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe, wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego

### **§ 3**

#### **Zasady składania Reklamacji**

1. Klient lub Uczestnik Funduszu ma prawo złożenia Reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez KGHM TFI lub Fundusz.
2. Składanie Reklamacji przez Klienta lub Uczestnika Funduszu jest bezpłatne.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta lub Uczestnika Funduszu w zwykłej formie pisemnej, chyba, że istnieją inne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient lub Uczestnik Funduszu został o tym poinformowany co najmniej przy zawieraniu umowy lub nabywaniu certyfikatów inwestycyjnych.
4. Klient lub Uczestnik Funduszu ma prawo żądać bezpłatnego udostępnienia mu niniejszej Procedury, w sposób przez niego wskazany.
5. Reklamację można wnieść bezpośrednio do KGHM TFI w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej – w siedzibie KGHM TFI pod adresem: ul. Generała Władysława Sikorskiego 2-8, 53-659 Wrocław;
  - 2) w formie pisemnej – przesyłką pocztową na adres siedziby KGHM TFI: ul. Generała Władysława Sikorskiego 2-8, 53-659 Wrocław;
  - 3) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta lub Uczestnika Funduszu w siedzibie KGHM TFI, o której mowa w pkt 1) powyżej;
  - 4) w formie elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres [biuro@tfi.kghm.pl](mailto:biuro@tfi.kghm.pl).
6. Potwierdzenie wpływu Reklamacji zostanie udzielone niezwłocznie w formie, w jakiej została wniesiona Reklamacja.
7. Klient może złożyć Reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
8. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta lub Uczestnika Funduszu, szczegółowy opis reklamowanych okoliczności, określenie żądania oraz adres Klienta lub Uczestnika Funduszu, na który powinna zostać wysłana odpowiedź.
9. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia złożonego przez Klienta lub Uczestnika Funduszu, o kwalifikacji złożonego oświadczenia jako Reklamacji ostatecznie decyduje Inspektor Nadzoru.
10. Dokumentacja związana z reklamacjami przechowywana jest przez okres 5 lat.

### **§ 4**

#### **Sposób i termin załatwiania Reklamacji**

1. Reklamacja jest załatwiana niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez KGHM TFI. Termin na załatwienie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu jej otrzymania. Proces rozpatrywania reklamacji jest prowadzony rzetelnie, wnikliwie, obiektywnie oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

2. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta lub Uczestnika Funduszu.
3. 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 detalicznego przy użyciu większej czcionki.
4. Do zachowania terminu odpowiedzi na Reklamację wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, KGHM TFI w informacji przekazywanej Klientowi lub Uczestnikowi Funduszu, 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.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta lub Uczestnika.
7. Odpowiedź na Reklamację, o której mowa w ust. 2, powinna zawierać w szczególności:
  - 1) wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w tym na temat zgłoszonego problemu, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub Uczestnika Funduszu;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska KGHM TFI w sprawie skierowanych zastrzeżeń, roszczeń i żądań Klienta lub Uczestnika, 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 lub Uczestnika Funduszu zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, o której mowa w ust 2.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta lub Uczestnika Funduszu, treść odpowiedzi na Reklamację, o której mowa w ust. 2, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli KGHM TFI przewiduje taką możliwość wraz ze wskazaniem, czy w takim przypadku KGHM TFI wyraża zgodę na takie postępowanie;
  - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, będącej przedmiotem reklamacji do Rzecznika Finansowego;
  - 3) wystąpienia z powództwem do sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, w przypadku wyczerpania pozasądowych możliwości rozwiązania sporu, wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

## **§ 5**

### **Rejestr Reklamacji**

1. KGHM TFI prowadzi rejestr Reklamacji w formie elektronicznej. Osobą odpowiedzialną za prowadzenie rejestru Reklamacji jest Radca Prawny zatrudniony w KGHM TFI.
2. W rejestrze Reklamacji umieszcza się następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;
  - 2) datę złożenia Reklamacji;
  - 3) przedmiot Reklamacji;
  - 4) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji;
  - 5) termin załatwienia Reklamacji;
  - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.

## **§ 6**

### **Kompetencje Inspektora Nadzoru**

1. Inspektor Nadzoru sprawuje nadzór nad załatwianiem Reklamacji. Sprawowanie nadzoru nad załatwianiem Reklamacji obejmuje w szczególności podejmowanie działań zaradczych zmierzających do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.
2. Inspektor Nadzoru kontroluje prowadzenie rejestru otrzymanych Reklamacji, o którym mowa w §5 Procedury oraz archiwizowanie Reklamacji w sposób umożliwiający odtworzenie ich treści oraz treści odpowiedzi przez 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym Reklamacja została złożona.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza Procedura wchodzi w życie z dniem jej zatwierdzenia Uchwałą Zarządu KGHM TFI.
2. Zmiana niniejszej Procedury wymaga formy pisemnej i wchodzi w życie z dniem zaakceptowania przez Zarząd KGHM TFI.
3. Pracownicy KGHM TFI zobowiązani są do zapoznania się i stosowania Procedury.
4. KGHM TFI niezwłocznie informuje Klientów i Uczestników Funduszu o uchwalonych zmianach niniejszej Procedury.
5. Procedura została udostępniona w KGHM TFI wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez KGHM TFI, rozpatrywaniem Reklamacji oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
6. Zarząd KGHM TFI jest odpowiedzialny za wdrożenie i monitorowanie Procedury.
7. Monitorowanie Procedury może zostać powierzone przez Zarząd Inspektorowi Nadzoru. W takim wypadku, Inspektor Nadzoru monitoruje prawidłowość realizacji Procedury w ramach zadań wykonywanych w związku z obowiązkami dotyczącymi systemu kontroli wewnętrznej.
8. Zarząd lub Inspektor Nadzoru, w przypadku, o którym mowa w ust. 6 analizują dane związane z rozpatrywaniem Reklamacji w celu zapewnienia spełnienia wymogów, o których mowa w §12 Zasad (wewnętrzne działania następcze). Wewnętrzne działania następcze są prowadzone, w szczególności, w ramach monitorowania Procedury.
9. KGHM TFI w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowuje dokumentację dotyczącą składanej Reklamacji tak, aby mógł odtworzyć (odczytać

lub odstąpić) jej pełną treść oraz pełną treść odpowiedzi udzielonej na Reklamację. Okres przechowywania dokumentacji Reklamacji wynosi 5 lat od dnia jej wpływu.