

Regulamin rozpatrywania reklamacji kierowanych do VeloFunds Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: „Regulamin”)

Artykuł 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji oraz innych kierowanych do VeloFunds Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. w zakresie usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji kierowanych do Towarzystwa cechuje rzetelność, wnikliwość, obiektywizm, niezależność oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- 2a. Towarzystwo dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania wobec Klientów/ek, działa profesjonalnie i dba o reputację Towarzystwa.
3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkiego rodzaju Uwagi zgłoszone przez Klientów/ki w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie, o ile łączący Klienta/kę z Towarzystwem stosunek prawny nie stanowi inaczej.
4. Towarzystwo dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi Klientami/kami.
5. Niniejszy Regulamin został opracowany i wdrożony zgodnie z wymogiem § 72 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 20 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
6. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) **Agencie Transferowym** – rozumie się przez to podmiot lub podmioty, które w imieniu Funduszu prowadzą rejestr uczestników/czek oraz wykonują inne czynności związane z rozliczeniami z uczestnikami/czkami z tytułu zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa, a także obsługą rejestru uczestników/czek, subrejestru uczestników/czek, rejestrów oraz subrejestrów na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa, lub Towarzystwo w zakresie w jakim prowadzi rejestr uczestników/czek;
 - 2) **Dystrybutorach** – rozumie się przez to podmioty uprawnione na podstawie umowy z Funduszem lub Towarzystwem do występowania w imieniu Funduszu w zakresie przyjmowania zleceń zbywania i odkupywania przez Fundusz jednostek uczestnictwa oraz odbierania od uczestnika/czki innych oświadczeń związanych z uczestnictwem w Funduszu;
 - 3) **KNF** – rozumie się przez to Komisję Nadzoru Finansowego;

- 4) **Kliencie/tce** – rozumie się przez to każdy podmiot składający Reklamację, korzystający lub zamierzających korzystać z usług świadczonych przez Towarzystwo;
- 5) **Przesyłce pocztowej** – rozumie się przez to przesyłkę pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;
- 6) **Reklamacji** – rozumie się przez to wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez Klienta/kę, w którym Klient/ka zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo;
- 7) **Rzeczniku** – rozumie się przez to Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, do którego Klienci/teki będący/e osobami fizycznymi mogą składać wnioski w zakresie rozpatrywania Reklamacji;
- 8) (skreślony)
- 9) **Usłudze VeloFunds Online** – rozumie się przez to usługę Towarzystwa, umożliwiającą użytkownikowi zalogowanemu za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego (tj. informatycznej platformy internetowej dostępnej po zalogowaniu na stronie internetowej Towarzystwa lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej, umożliwiającą użytkownikom tej platformy) uzyskiwanie informacji o bieżącej wartości inwestycji w Fundusze lub o transakcjach w Funduszu oraz umożliwiającą składanie zleceń lub dyspozycji, świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 poz. 1422.), po zawarciu odpowiedniej umowy;
- 10) (skreślony)
- 11) **Towarzystwie** – rozumie się przez to VeloFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
- 12) **Trwałym nośniku informacji** – rozumie się przez to każdy nośnik informacji umożliwiający przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane.

Artykuł 2

Sposoby złożenia Reklamacji

1. Klient/ka składa Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistniałych okolicznościach budzących jego/jej zastrzeżenia. W celu prawidłowego rozpatrzenia danej Reklamacji powinna ona zawierać dane identyfikujące osobę ją składającą, w tym w szczególności dane kontaktowe, a także jej przedmiot i żądanie.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w języku polskim.
3. Reklamacja może zostać złożona:

1) w ramach VeloFunds Funduszu Inwestycyjnego Otwartego z wydzielonymi subfunduszami:

- VeloFund Akcji Polskich;
- VeloFund Akcji Małych i Średnich Spółek;
- VeloFund Akcji Amerykańskich;
- VeloFund Emerytalny;
- VeloFund Obligacji;
- VeloFund Konserwatywny;
- VeloFund Stabilny;
- VeloFund Akcji Europejskich.

oraz

2) w ramach VeloFunds Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego z wydzielonym subfunduszem:

- VeloFund Strategii Mieszanych;
- VeloFund Strategii Dłużnych.

w dowolnej formie, w tym:

- a) w siedzibie Agenta Transferowego, któremu Towarzystwo zleciło rozpatrywanie części Reklamacji:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem pośłańca;
 - b. przesyłką pocztową na adres punktu obsługi klienta:
*ProService Finteco sp. z o.o.,
Konstruktorska 12a, 02-673 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja”;*
 - c. ustnie za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);
 - d. ustnie do protokołu podczas wizyty w punkcie obsługi klienta;
- b) w siedzibie Towarzystwa:
 - a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem pośłańca w Punkcie Obsługi Klienta Centrala;
 - b. przesyłką pocztową na adres punktu obsługi klienta - centrala:
*VeloFunds TFI S.A.,
Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja”;*
 - c. ustnie za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);

- d. ustnie do protokołu podczas wizyty w punkcie obsługi klienta - centrala;
 - e. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@VeloFunds.pl;
- c) u Dystrybutorów:
- a. w formie pisemnej - osobiście lub przez pełnomocnika/czkę;
 - b. przesyłką pocztową;
 - c. ustnie za pośrednictwem telefonu, wskazanego przez Dystrybutora;
 - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Dystrybutora.

Dane kontaktowe Dystrybutorów znajdują się na stronie www.VeloFunds.pl lub na stronach internetowych odpowiednich Dystrybutorów.

Informacje dotyczące trybu rozpatrywania Reklamacji, w tym możliwych sposobów ich składania, terminów udzielania odpowiedzi na Reklamacje przez Dystrybutorów są określone i udostępniane przez Dystrybutorów.

- d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@VeloFunds.pl
- e) za pośrednictwem formularza elektronicznego, dostępnego dla użytkowników Usługi VeloFunds Online.

3) w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych, w dowolnej formie, w tym:

- a) w siedzibie Towarzystwa:
- a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem posłańca w Punkcie Obsługi Klienta - Centrala;
 - b. przesyłką pocztową na adres Punktu Obsługi Klienta - Centrala:
*VeloFunds TFI S.A.,
Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja”;*
 - c. ustnie za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 75;
 - d. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta - Centrala;
 - e. za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@VeloFunds.pl

4) w zakresie usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych oraz usługi doradztwa inwestycyjnego

- a) w siedzibie Towarzystwa:
- a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem posłańca do Zarządu Towarzystwa;
 - b. przesyłką pocztową na adres Towarzystwa:
*VeloFunds TFI S.A.,
Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja – do zarządu”;*
 - c. za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@VeloFunds.pl
 - d. ustnie za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 75;
 - e. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta – Centrala.

4. Złożenie Reklamacji, w zakresie działalności wskazanej ust. 3 pkt 1), 2), u Dystrybutora lub Agenta Transferowego jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.
5. Bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia Reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego zgłoszenie (Towarzystwo, Agent transferowy, Dystrybutor).
6. Z reklamacji złożonej w formie ustnej osoba przyjmująca reklamację sporządza protokół.
7. Klient/ka ma prawo otrzymać na żądanie potwierdzenie zgłoszenia reklamacji w każdym momencie postępowania reklamacyjnego. Forma potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia ustalana jest indywidualnie z Klientem/ką. W przypadku braku określenia przez Klienta/kę formy potwierdzenia, jest wysyłane potwierdzenie pisemne listem zwykłym.

Artykuł 3

Przyjęcie Reklamacji i podjęcie czynności zmierzających do jej wyjaśnienia

1. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na Reklamacje, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych Towarzystwa przy rozpatrywaniu Reklamacji jest Inspektor/ka Nadzoru, chyba że Reklamacja dotyczy działania Inspektora/ki Nadzoru, wówczas osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji jest Prezes/ka Zarządu.
2. Inspektor/ka Nadzoru może zwrócić się do właściwej merytorycznie jednostki organizacyjnej Towarzystwa lub podmiotu zewnętrznego z prośbą o podjęcie czynności zmierzających do jej rozpatrzenia. W przypadku wyznaczenia przez Inspektora/kę Nadzoru innej jednostki organizacyjnej lub podmiotu zewnętrznego jako odpowiedzialnej za rozpatrzenie Reklamacji, przełożony tej jednostki lub inna osoba przez niego upoważniona zobowiązana jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji.
3. Pracownik/ca Towarzystwa nie powinien/na być zaangażowany/a w rozpatrywanie Reklamacji, które dotyczą jego/jej osoby i jego/jej najbliższych.
4. Osoba składająca reklamację powinna określić oczekiwany sposób jej rozpatrzenia.

Artykuł 4

Zasady udzielania odpowiedzi na Reklamacje

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem w/w terminu.
2. W przypadku szczególnie skomplikowanych wyjaśnień uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w pkt 1, Towarzystwo, Agent Transferowy lub Dystrybutor:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin udzielenia rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. Odpowiedzi na Reklamacje udziela się w formie papierowej. Dopuszcza się możliwość udzielenia odpowiedzi na Reklamację za pomocą innego Trwałego nośnika informacji.
4. Na wniosek Klienta/ki odpowiedź, o której mowa w pkt 3, może zostać dostarczona za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod warunkiem, że Klient/ka posiada zarejestrowany w Towarzystwie adres poczty elektronicznej, a odpowiedź zostanie wysłana na ten adres.
5. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta/ki, odpowiedź na Reklamację zostaje udzielona wyłącznie w formie pisemnej.
6. Pismo odpowiadające na Reklamację powinno zostać sporządzone przy użyciu czcionki co najmniej w rozmiarze 10, a na uzasadnione żądanie Klienta/ki – przy użyciu dużej czcionki tzw. largeprint.
7. Odpowiedź na Reklamację skierowaną do Towarzystwa powinna zawierać, w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta/ki;

- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta/ki w przypadku, gdy jest to inna osoba niż wskazana w pkt. 3;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta/ki zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających Reklamacji Klienta/ki treść odpowiedzi zawiera pouczenie o możliwości:
- 1) i sposobie ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Artykuł 5

Odwołanie od Reklamacji

1. Klientowi/ce przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie danej Reklamacji.
2. Do rozpoznawania odwołań Klientów/ek postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.
3. Klientowi/ce będącemu/cej osobą fizyczną przysługuje także uprawnienie do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, prowadzącym serwis internetowy pod adresem www.rf.gov.pl

Artykuł

6

Działania zaradcze

1. Towarzystwo monitoruje skalę, rodzaj i specyfikę wpływających Reklamacji i w miarę możliwości podejmuje odpowiednie działania zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji powodujących ich występowanie w przyszłości.

Artykuł 7

Ewidencjonowanie i archiwizowanie

1. Nadzór nad załatwianiem reklamacji uczestników funduszy zarządzanych przez Towarzystwo i Klientów Towarzystwa oraz kontrolowanie sposobu prowadzenia rejestru reklamacji prowadzi Inspektor/ka Nadzoru.
2. Reklamacje są archiwizowane przez okres 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana, chyba że przepisy prawa przewidują dłuższe terminy.

Artykuł 8

Dostępność Regulaminu, przekazywanie informacji.

1. Aktualna treść Regulaminu podlega publikacji na stronie internetowej Towarzystwa www.VeloFunds.pl.
2. Towarzystwo, na żądanie Klienta/ki, przekaze mu informację zawierającą wskazanie:
 - 1) form składania Reklamacji;
 - 2) miejsc składania Reklamacji;
 - 3) terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamację;
 - 4) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.

Artykuł 9

Postanowienia końcowe

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niezależnie od postanowień Regulaminu KlientVka zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
3. Klient/ka może również wystąpić z wnioskiem dotyczącym Reklamacji do Rzecznika Finansowego.
4. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.
5. Regulamin może w każdej chwili zostać zmieniony decyzją Towarzystwa.