Procedura rozpatrywania reklamacji Klientów i Uczestników Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 1
Postanowienia ogólne

Niniejszy procedura (dalej „Procedura") określa tryb i warunki rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów i Uczestników Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. lub Funduszy zarządzanych przez Caspar TFI, w związku z działalnością prowadzoną przez to Towarzystwo, Fundusze lub podmiot działający na rzecz Funduszy lub Towarzystwa.

§ 2
Definicje

Ilekroć w niniejszej Procedurze używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez nie rozumieć w odpowiednim przypadku i liczbie:

1. **Agent Transferowy** - podmiot, który na zlecenie FIO prowadzi rejestr Uczestników Funduszu i Subrejestry jego Subfunduszy, a także na zlecenie Towarzystwa dokonuje rozliczeń zleceń składanych przez Uczestników Funduszy – Moventum Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie,
2. **Certyfikat, Certyfikat Inwestycyjny** – emitowany przez FIZ imienny Papier Wartościowy, niemający formy dokumentu, będący certyfikatem inwestycyjnym w rozumieniu Ustawy o Funduszach, reprezentującym jednakowe prawa majątkowe Uczestników,
3. **Dystrybutor** - podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa FIO, a także podmiot oferujący Certyfikaty Inwestycyjne FIZ lub przyjmujący i przekazujący zlecenia dotyczące Certyfikatów Inwestycyjnych FIZ;
4. **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Caspar TFI;
6. **FIO –** Caspar Parasolowy Fundusz Inwestycyjny Otwarty;
7. **FIZ** – fundusz inwestycyjny zamknięty zarządzany przez Towarzystwo;
8. **Jednostka Uczestnictwa** - jednostka uczestnictwa kategorii A lub S, tytuł prawny Uczestnika do udziału w aktywach danego Subfunduszu FIO;
9. **Klient** - osoba fizyczna, prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zamierza nabyć Jednostki Uczestnictwa, a dla której nie został jeszcze otwarty Subrejestr i nie zostało zrealizowane nabycie lub zamierza nabyć Certyfikaty Inwestycyjne, a która nie została jeszcze zapisana w Ewidencji jako posiadacz co najmniej jednego Certyfikatu;
10. **Reklamacja** – każde wystąpienie Klienta, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A., Fundusze lub podmiot działający na rzecz Funduszu;
11. **Subfundusz** - nieposiadająca osobowości prawnej, wydzielona organizacyjnie część Funduszu;
12. **Subrejestr** - elektroniczna ewidencja danych dotycząca jednego Uczestnika w danym Subfunduszu;
13. **Towarzystwo** lub **Caspar TFI** - Caspar Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna;

14. **Uczestnik** – w przypadku FIO osoba fizyczna (także małoletni), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która nabyła Jednostki Uczestnictwa Subfunduszu oraz dokonała wpłaty na rachunek nabyć Subrejestru prowadzonego przez depozytariusza w ciągu 30 dni od otwarcia tego Subrejestru lub w przypadku FIZ osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest wskazana w Ewidencji jako posiadacz co najmniej jednego Certyfikatu;
15. **Ustawa o Funduszach** - ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi(Dz. U. z 2016 r., poz. 1896, z późn. zm.).

§ 3
Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Klient/Uczestnik Funduszu ma prawo do zgłoszenia reklamacji dotyczącej działalności Towarzystwa, Funduszu lub podmiotów, którym Towarzystwo lub Fundusz zleciło wykonywanie czynności.
2. Reklamację należy złożyć w formie:
    1) pisemnej (bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera, posłańca):
        a) w siedzibie Moventum Sp. z o.o., ul. Cybernetyki 21, 02-677 Warszawa;
        b) w siedzibie Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A, ul. Półwiejska 32, 61-888 Poznań;
        c) za pośrednictwem Dystrybutora;
        d) na adres e-mail Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.: tfi@caspar.com.pl;
        e) za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego na stronie internetowej Towarzystwa: www.caspar.com.pl.
    2) ustnej:
        a) w siedzibie Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A, ul. Półwiejska 32, 61-888 Poznań;
        b) za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu: 801 881 444 (tylko w zakresie FIO).
3. Towarzystwo na żądanie Klienta/Uczestnika potwierdza wpływ reklamacji do Towarzystwa. Potwierdzenie otrzymania reklamacji następuje w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem/Uczestnikiem.
4. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta/Uczestnika informacji o zdarzeniu będącym podstawą reklamacji ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Towarzystwo.
5. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 3, Towarzystwo rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od daty ich wpływu do Towarzystwa lub Agenta Transferowego. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku reklamacji szczególnie skomplikowanych lub wymagających zasięgnięcia informacji u podmiotów trzecich, termin ten, po wcześniejszym poinformowaniu Klienta/Uczestnika, może ulec wydłużeniu do nie więcej niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

7. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji Klient/Uczestnik zostanie powiadomiony o przyczynach przedłużenia terminu, okolicznościach koniecznych do ustalenia i nowym terminie rozpatrzenia reklamacji.
8. Jeżeli w reklamacji złożonej przez Klienta nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możności ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, pismo takie pozostawia się bez rozpoznania.
9. Odpowiedź na reklamację następuje w formie pisemnej.
10. Treść odpowiedzi na reklamację winna zawierać możliwie pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów wskazanych przez Klienta/Uczestnika, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego oraz określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta/Uczestnika zostanie zrealizowane (nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi).
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, treść odpowiedzi powinna zawierać także następujące pouczenie:
„*Towarzystwo dąży do polubownego rozwiązania sporu. Klient/Uczestnik, który ma zastrzeżenie co do sposobu załatwienia przez Towarzystwo reklamacji może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a Klient/Uczestnik będący konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, również może zwrócić się do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, a także Klient/Uczestnik może wystąpić z powództwem przeciwko Towarzystwu do Sądu Rejonowego Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu (a w przypadku roszczeń przekraczających kwotę 75 000 zł do Sądu Okręgowego w Poznaniu)*."

§ 4
Reklamacje składane za pośrednictwem Dystrybutora

1. Klient/Uczestnik może złożyć reklamację bezpośrednio Towarzystwu lub Agentowi Transferowemu, jak również za pośrednictwem Dystrybutora.
2. Dystrybutor ma obowiązek przyjąć reklamację złożoną przez Klienta/Uczestnika.
3. W przypadku, gdy reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Dystrybutora, reklamacja taka podlega rozpatrzeniu niezwłocznie, w terminie który nie powinien przekroczyć co do zasady 30 dni. W przypadku, gdy reklamacja nie podlega rozpatrzeniu przez Dystrybutora, informacja o takiej reklamacji wraz z jej treścią jest przekazywana niezwłocznie do Towarzystwa, nie później następnego Dnia Roboczego po jej wpływie. Towarzystwo rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od wpływu reklamacji do Dystrybutora. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

§ 5
Rejestr reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusze lub podmiot działający na rzecz Funduszu, 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) składającego reklamację;
2) datę złożenia reklamacji;
3) przedmiot reklamacji;
4) środki podjęte w celu załatwienia reklamacji;
5) termin załatwienia reklamacji;
6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.