

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

Ilekoć 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 Subrejstry jego Subfunduszy, a także na zlecenie Towarzystwa dokonuje rozliczeń zleceń składanych przez Uczestników Funduszy – ProService Finteco 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, A1S lub S1, 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 lub osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zamierza być posiadaczem rachunku papierów wartościowych, na którym zapisany będzie co najmniej jeden Certyfikat albo być uprawniona z co najmniej jednego Certyfikatu zapisanego na rachunku zbiorczym;
10. **Reklamacja** – każde wystąpienie Klienta/Uczestnika, 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 małoletnia), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która nabyła Jednostki Uczestnictwa Subfunduszu oraz dokonała wpłaty na rachunek nabycie Subrejestru prowadzonego przez depozytariusza w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od otwarcia tego Subrejestru oraz w przypadku FIZ osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest wskazana w Ewidencji jako posiadacz co najmniej jednego Certyfikatu lub osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca posiadaczem rachunku papierów wartościowych, na którym zapisany jest co najmniej jeden Certyfikat albo będąca uprawniona z co najmniej jednego Certyfikatu zapisanego na rachunku zbiorczym,
15. **Ustawa o Funduszach** - ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (t. j. Dz.U. 2022 poz. 1535, 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) W postaci papierowej – osobiście albo za pomocą operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (Dz. U z 2025 r. poz. 366 z zm.), albo za pomocą podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej (
 - a) w siedzibie Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A., ul. Półwiejska 32, 61-888 Poznań;
 - b) w siedzibie ProService Finteco Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa;
 - c) za pośrednictwem Dystrybutora;albo przesyłając na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r., poz. 569 ze zm.) wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
 - 2) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej
 - a) na adres e-mail Caspar Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.: tfi@caspar.com.pl;
 - b) za pośrednictwem formularza kontaktowego umieszczonego na stronie internetowej Towarzystwa: www.caspar.com.pl.

- 3) Ustnej, zgłoszonej telefonicznie, albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta/Uczestnika:
 - 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. Reklamacje powinny być zgłaszane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących podstawę do zgłoszenia Reklamacji. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Klienta/Uczestnika (np. imię i nazwisko, PESEL, REGON) oraz dane kontaktowe Klienta/Uczestnika (adres do korespondencji/numer telefonu/adres email),
 - b) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji (numer Uczestnika/Rejestru, numer zlecenia, itp.),
 - c) żądanie Klienta/Uczestnika w stosunku do Towarzystwa/Dystrybutora w związku ze złożeniem Reklamacji.
4. Za datę złożenia Reklamacji przyjmuje się dzień wpływu Reklamacji do Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego.
5. 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.
6. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta/Uczestnika informacji o zdarzeniu będącym podstawą Reklamacji ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo.
7. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 3, Towarzystwo rozpatrzy Reklamację bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpływu do Towarzystwa lub Agenta Transferowego. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. 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.
9. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji Klient/Uczestnik zostanie powiadomiony o przyczynach przedłużenia terminu, okolicznościach koniecznych do ustalenia i nowym terminie rozpatrzenia Reklamacji.
10. Jeżeli w Reklamacji złożonej przez Klienta nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, pismo takie pozostawia się bez rozpoznania.
11. Odpowiedź na Reklamację następuje:
 - a. w formie elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta/Uczestnika na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient/Uczestnik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w formie papierowej.

- b. W postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta/Uczestnika na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient/Uczestnik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej.
 - c. W postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta/Uczestnika – w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie
12. Odpowiedź na reklamację złożoną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej udzielana jest za pomocą tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem, którego Klient/Uczestnika złożył reklamację, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta/Uczestnika.
13. W przypadku, gdy Klient/Uczestnik złoży reklamację z wykorzystaniem skrzynki do doręczeń elektronicznych, o której mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, odpowiedź na reklamację doręcza się na adres Klienta/Uczestnika do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy.
14. 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).
15. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, treść odpowiedzi powinna zawierać także następujące pouczenie:
- „Towarzystwo dąży do polubownego rozwiązywania 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 100 000,00 zł 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 wystanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. Reklamacje zgłoszone przez Klientów/Uczestników dotyczące usług świadczonych przez Dystrybutora rozpatrywane są odpowiednio przez Dystrybutora. Informacje o miejscu i formie składania, terminach rozpatrywania oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Dystrybutora przekazywane są odrębnie odpowiednio przez Dystrybutora.

§ 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. Nadzór nad sposobem rozpatrywania Reklamacji oraz nad prowadzeniem rejestru Reklamacji sprawuje Inspektor Nadzoru.
3. 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.