



## **PROCEDURA ZAŁATWIANIA REKLAMACJI W WHITE BERG TFI S.A. („Procedura”)**

Numer procedury	10.01
Wprowadzono dnia	2021-02-05
Obowiązuje od dnia	2021-02-15
Właściciel (funkcja)	Departament Prawny
Wersja	1.0
Uchwała nr	1/2021.02.05

© Prawa autorskie

Wszelkie prawa autorskie do niniejszego dokumentu przysługują White Berg TFI S.A. z siedzibą w Bielsku-Białej. Niniejszy dokument jest przeznaczony dla pracowników White Berg TFI S.A i może być wykorzystywany jedynie w celach służbowych. Żadna część niniejszego dokumentu nie może być kopiowana lub przekazywana nieupoważnionym osobom. Niniejszy regulamin nie może być odtwarzany lub przetrzymywany w jakimkolwiek systemie odtwórczym: elektronicznym, magnetycznym i innym, w celach niezwiązanych bezpośrednio z wykonywaniem obowiązków służbowych. Wykorzystywanie niniejszego regulamin przez osoby nieupoważnione lub działające niezgodnie z powyższymi zastrzeżeniami bez pisemnej zgody White Berg TFI S.A lub w inny sposób naruszający przepisy prawa autorskiego może być powodem wystąpienia z odpowiednimi roszczeniami.

## **Art. 1. Postanowienia ogólne**

1. Procedura określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji kierowanych bezpośrednio do White Berg Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. lub do funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez White Berg TFI S.A.
2. Proces rozpatrywania reklamacji w White Berg TFI S.A. cechuje rzetelność, wnikliwość, obiektywizm, niezależność oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. White Berg TFI S.A. rozpatruje reklamacje w sposób i w terminach określonych w niniejszej Procedurze, o ile łączący Klienta z Towarzystwem stosunek prawny nie stanowi inaczej.
4. Wszelkie czynności związane ze składaniem Reklamacji i ich załatwianiem są bezpłatne.
5. Ilekroć w Procedurze jest mowa o:
  - 1) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo;
  - 2) **Kliencie** – rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, będącą:
    - a. uczestnikiem funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo,
    - b. potencjalnym uczestnikiem funduszu inwestycyjnego,
    - c. innym podmiotem, w tym korzystającym lub zamierzającym korzystać z usług Towarzystwa lub zgłaszającym zastrzeżenia co do działań lub zaniechań TFI lub Funduszu (także jako pełnomocnik innego podmiotu);
  - 3) **Reklamacji** – rozumie się przez to oświadczenie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub działalności Funduszu. Zastrzeżenie to może dotyczyć zwłaszcza możliwego lub istniejącego naruszenia przepisów statutu Funduszu lub przepisów prawa, w tym zwłaszcza dotyczących prawa uczestnika Funduszu, powstałego w związku z:
    - a. korzystaniem z usług oferowanych przez Towarzystwo,
    - b. uczestnictwem w funduszu inwestycyjnym zarządzanym przez Towarzystwo,
    - c. działalnością prowadzoną przez podmiot zewnętrzny na zlecenie Towarzystwa na rzecz funduszu zarządzanego przez Towarzystwo;
  - 4) **Towarzystwie, TFI** – rozumie się przez to White Berg Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Bielsku-Białej.

## **Art. 2. Procedura złożenia Reklamacji**

1. Klient składa Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistniałych okolicznościach budzących jego zastrzeżenia. Niezłożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń może utrudnić i wydłużyć rzetelne rozpatrzenia Reklamacji przez Towarzystwo, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z Reklamacją.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta osobiście lub przez pełnomocnika:
  - 1) w siedzibie Towarzystwa - w formie pisemnej lub ustnie pod protokołu,
  - 2) listownie na adres Towarzystwa: ul. S. Stojalowskiego 27, 43-300 Bielsko-Biała albo ul. Sienna 75, 00-833 Warszawa,
  - 3) za pośrednictwem faksu: nr (33) 812 84 95,
  - 4) telefonicznie pod numerem: (33) 812 84 94,
  - 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [tfi@whitebergtfi.pl](mailto:tfi@whitebergtfi.pl).

3. Klient powinien wskazać w Reklamacji dane kontaktowe umożliwiające sprawne przeprowadzenie przez Towarzystwo procesu rozpatrywania Reklamacji, a w szczególności swoje imię, nazwisko, adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej, chyba że Towarzystwo dane te posiada. Klient powinien dołączyć do Reklamacji kopie lub oryginały dokumentów, których Reklamacja dotyczy.
4. Bieg terminu postępowania w sprawie rozpatrzenia Reklamacji rozpoczyna się w dniu otrzymania Reklamacji przez Towarzystwo.
5. Towarzystwo na żądanie Klienta wydaje mu potwierdzenie zgłoszenia Reklamacji w każdym momencie postępowania prowadzonego w sprawie rozpatrzenia jego Reklamacji. Forma potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia ustalana jest indywidualnie z Klientem. W przypadku braku określenia przez Klienta formy, potwierdzenie jest wysyłane listem poleconym lub pocztą elektroniczną według wyboru Towarzystwa.

### **Art. 3. Przyjęcie Reklamacji i podjęcie czynności zmierzających do jej wyjaśnienia**

1. Za rozpatrywanie Reklamacji, w tym udzielanie na nie odpowiedzi, odpowiedzialny jest Departament Prawny TFI, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeśli Reklamacja dotyczy zakresu obowiązków Departamentu Prawnego TFI, wówczas osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji jest Prezes Zarządu Towarzystwa lub inna upoważniona przez niego osoba.
3. Pracownik Towarzystwa nie powinien być zaangażowany w rozpatrywanie Reklamacji, które dotyczą jego osoby, jego najbliższych lub osób z którymi łączy go jakiegokolwiek stosunki wpływające na jego obiektywizm.
4. Wykonywanie obowiązków Towarzystwa określonych w Procedurze może być powierzone również podmiotom zewnętrznym.

### **Art. 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 przez Towarzystwo.
2. Odpowiedź na Reklamację następuje po przeprowadzeniu rzetelnej i wnikliwej analizy wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w Reklamacji, a także dokumentów i informacji będących w posiadaniu Towarzystwa, a jeśli zachodzi taka potrzeba –również dokumentów i informacji będących w posiadaniu innych podmiotów.
3. Reklamacje nie zawierające danych pozwalających na identyfikację Klienta pozostawia się bez rozpoznania.
4. Jeżeli z treści Reklamacji nie można ustalić ich przedmiotu, Towarzystwo wzywa Klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienia, pod rygorem pozostawienia Reklamacji bez rozpoznania.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 1, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi:
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia (braku możliwości dotrzymania terminu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi);
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 5, Reklamację uważa się za rozpoznaną zgodnie z wolą Klienta.

7. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamację jest odpowiedź pisemna doręczana Klientowi listem poleconym. Dopuszcza się możliwość - na wniosek Klienta lub po uzgodnieniu z nim - udzielenia odpowiedzi na Reklamację w innej formie, na trwałym nośniku informacji w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Odpowiedź na Reklamację może być przesłana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

8. Odpowiedź na Reklamację udzielana w formie pisemnej jest sporządzana w całości przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.

9. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w sposób przystępny i zrozumiały.

10. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:

1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Reklamacji;

2) w przypadku nieuwzględnienia (nierozpatrzenia zgodnie z wolą Klienta) Reklamacji w jakimkolwiek zakresie - uzasadnienie faktyczne i prawne;

2) w przypadku odpowiedzi na Reklamację złożoną przez konsumenta (osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową) - wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy (lub wzorca umowy) oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

3) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;

4) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta;

5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na Reklamację.

11. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji Klienta odpowiedź zawiera nadto pouczenie wskazujące na możliwości:

1) złożenia przez Klienta odwołania od otrzymanej odpowiedzi na Reklamację bezpośrednio do Zarządu Towarzystwa, ze wskazaniem sposobu złożenia tego odwołania, chyba że Towarzystwo nie przewiduje trybu odwoławczego w danym przypadku,

2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego lub innej akceptowanej przez Towarzystwo formy polubownego rozwiązywania sporów – o ile w danym przypadku Towarzystwo przewiduje taką możliwość i wyraża na nią zgodę,

3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (w rozumieniu Ustawy z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym),

4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

## **Art. 5. Ewidencjonowanie i archiwizowanie**

1. Departament Prawny Towarzystwa prowadzi rejestr Reklamacji według wzoru ustalonego uchwałą Zarządu Towarzystwa.
2. Dokumenty związane z procesem rozpatrywania Reklamacji są archiwizowane przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa. Okres i sposób archiwizacji umożliwia Towarzystwu odtworzenie pełnej treści dokumentacji dotyczącej składanej Reklamacji i udzielonej na nią odpowiedzi. Okres przechowywania tej dokumentacji wynosi minimum 6 lat liczonych od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym TFI otrzymało Reklamację.
3. Rejestr, o którym mowa w ust. 1 może być prowadzony w formie elektronicznej.

## **Art. 6. Przekazywanie informacji o procedurze składania i rozpatrywania Reklamacji**

1. Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji są przekazywane Klientowi w umowie w takiej formie, w jakiej jest zawierana umowa lub w formie pisemnej.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1 wskazują:
  - a. miejsce i formę złożenia Reklamacji,
  - b. termin rozpatrzenia Reklamacji,
  - c. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji,
  - d. sposób udostępniania szczegółowych informacji dotyczących trybu wnoszenia Reklamacji i ich rozpatrywania,
  - e. wzmiankę o podleganiu przez Towarzystwo nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
  - f. fakultatywnie - akceptowaną formę pozasądowego rozwiązania ewentualnych sporów.
3. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Funduszem lub Towarzystwem informacje, o których mowa w ust. 1 są dostarczane Klientowi w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Funduszu lub Towarzystwa.

## **Art. 7. Wewnętrzne działania następcze**

1. Towarzystwo analizuje dane związane z rozpatrywaniem Reklamacji w celu zapewnienia:
  - 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również identyfikacji potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego,
  - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych Reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Towarzystwa i obowiązujących w nim procedur, jak również z konstrukcji oferowanych przez Towarzystwo produktów,
  - 3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty Towarzystwa, także te, w związku z którymi towarzystwo nie otrzymało bezpośrednich skarg,
  - 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,
  - 5) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów,
  - 6) dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących Reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowania działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Analiza, o której mowa w ust. 1 następuje okresowo nie rzadziej jednak niż raz na 24 miesiące, chyba że ilość i znaczenie złożonych przez Klientów Reklamacji nie uzasadnia jej przeprowadzania.

3. Analizy, o której mowa w ust. 1 dokonuje Inspektor Nadzoru Towarzystwa po uzyskaniu niezbędnych informacji od specjalisty ds. prawnych w zakresie rozpatrywanych Reklamacji.
4. Z analizy, o której mowa w ust. 1 sporządza się pisemne sprawozdanie przedstawiane Zarządowi Towarzystwa.

#### **Art. 8. Postanowienia końcowe**

1. Procedura jest udostępniana Klientom bezpłatnie. Klient ma prawo w każdym czasie do żądania od Towarzystwa udostępnienia mu Procedury.
2. Procedura jest udostępniana na stronie internetowej Towarzystwa oraz przez podmioty prowadzące obsługę Klientów na zlecenie Towarzystwa. Wyciąg z Procedury obejmujący tryb wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji jest publikowany również w dokumentach informacyjnych Towarzystwa kierowanych do Klientów.
3. Za wykonywanie obowiązków związanych z raportowaniem do Rzecznika Finansowego odpowiada Departament Prawny TFI.
4. Procedura wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2021 roku.