

# Regulamin rozpatrywania reklamacji kierowanych do Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Obowiązuje od dnia 30 grudnia 2014 r.

## Artykuł 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji oraz innych Uwag kierowanych do Noble Funds 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, działa profesjonalnie i dba o reputację Towarzystwa.
3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkiego rodzaju Uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie, o ile łączący Klienta z Towarzystwem stosunek prawny nie stanowi inaczej.
- 3a. Towarzystwo dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi Klientami.
4. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
  - 1) **Agencie Transferowym** - rozumie się przez to podmiot lub podmioty, które w imieniu Funduszu prowadzą rejestr uczestników oraz wykonują inne czynności związane z rozliczeniami z uczestnikami z tytułu zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa, a także obsługą rejestru uczestników, subrejestru uczestników, rejestrów oraz subrejestrów na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa, lub Towarzystwo w zakresie w jakim prowadzi rejestr uczestników;
  - 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 innych oświadczeń związanych z uczestnictwem w Funduszu;
  - 3) **KNF** - rozumie się przez to Komisję Nadzoru Finansowego;
  - 4) **Kliencie** - rozumie się przez to każdy podmiot składający Reklamację bądź zgłaszający Uwagi, korzystający lub zamierzających korzystać z usług świadczonych przez Towarzystwo;
  - 5) **Reklamacji** - rozumie się przez to oświadczenie Klienta, złożone osobiście lub przez pełnomocnika, które dotyczy możliwego lub istniejącego naruszenia praw Klienta powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Towarzystwo;
  - 6) **Serwis transakcyjny** - informatyczna platforma internetowa dostępna po zalogowaniu na stronie internetowej Towarzystwa lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej, umożliwiająca użytkownikom tej platformy uzyskiwanie informacji o bieżącej wartości inwestycji oraz składanie zleceń i dyspozycji dostępnych w ramach Usługi Noble Funds Online;
  - 7) **Usługa Noble Funds Online**- usługa Towarzystwa umożliwiająca użytkownikowi zalogowanemu za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego uzyskiwanie informacji o bieżącej wartości inwestycji w Fundusze lub o transakcjach w Funduszu oraz umożliwiająca 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;
  - 8) **Towarzystwie** - rozumie się przez to Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
  - 9) **Uwagach** - rozumie się przez to oświadczenie Klienta, złożone w trybie Reklamacji, które w opinii Towarzystwa, nie jest Reklamacją.

**Artykuł 2**  
**Sposoby złożenia Reklamacji i Uwag**

1. Klient składa Reklamację/Uwagę niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistniałych okolicznościach budzących jego 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 lub Uwaga może zostać złożona:

1) w zakresie funduszy inwestycyjnych, w dowolnej formie, w tym:

- a) w siedzibie Agenta Transferowego, któremu Towarzystwo zleciło rozpatrywanie Reklamacji:
  - a. osobiście, przez pełnomocnika lub za pośrednictwem pościa;
  - b. listownie na adres:

*Centrum Obsługi Klienta Proservice Agent Transferowy Sp. z o.o.,  
ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa  
z dopiskiem „reklamacja”;*

- c. za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);
- d. za pośrednictwem faksu: (+48 22) 320 47 32;
- b) w siedzibie Towarzystwa:
  - a. osobiście, przez pełnomocnika lub za pośrednictwem pościa w Punkcie Obsługi Klienta Centrala;
  - b. listownie na adres:

*Noble Funds TFI S.A.,  
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa  
z dopiskiem „reklamacja”;*

- c. za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 46;
- d. za pośrednictwem faksu: (+48 22) 276 25 85;
- e. za pośrednictwem poczty elektronicznej: [reklamacje@noblefunds.pl](mailto:reklamacje@noblefunds.pl);
- f. za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego (Usługa Noble Funds Online).
- c) u Dystrybutorów:
  - a. osobiście lub przez pełnomocnika;
  - b. listownie;
  - c. za pośrednictwem telefonu;
  - d. za pośrednictwem telefaksu;
  - e. za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Dane kontaktowe Dystrybutorów znajdują się na stronie [www.noblefunds.pl](http://www.noblefunds.pl) lub na stronach internetowych odpowiednich Dystrybutorów.

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

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

- a) pisemnie - osobiście lub przez pełnomocnika do Zarządu Towarzystwa, w siedzibie Towarzystwa;

- b) listownie na adres:
- Noble Funds TFI S.A.,  
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa  
z dopiskiem „reklamacja - do zarządu”;*
- c) za pośrednictwem faksu: (+48 22) 276 25 85 - w piśmie powinien znajdować się dopisek „reklamacja - do zarządu”.
- d) za pośrednictwem poczty elektronicznej: [reklamacje@noblefunds.pl](mailto:reklamacje@noblefunds.pl).
3. Złożenie Reklamacji, w zakresie działalności wskazanej ust. 2 pkt 1, u Dystrybutora lub Agenta Transferowego jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.
  4. Bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia Reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego zgłoszenie (Towarzystwo, Agent transferowy, Dystrybutor).
  5. Klient ma prawo otrzymać na żądanie potwierdzenie zgłoszenia reklamacji w każdym momencie postępowania reklamacyjnego. Forma potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia ustalana jest indywidualnie z Klientem. W przypadku braku określenia przez Klienta 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 Nadzoru, chyba że Reklamacja dotyczy działania Inspektora Nadzoru, wówczas osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji jest Prezes Zarządu.
2. Inspektor 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 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 Towarzystwa nie powinien być zaangażowany w rozpatrywanie Reklamacji, które dotyczą jego osoby i jego najbliższych.

### **Artykuł 4**

#### **Zasady udzielania odpowiedzi na Reklamacje**

1. Odpowiedź na Reklamacje powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
2. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w pkt 1, Towarzystwo lub Dystrybutor:
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

3. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na Reklamacje jest odpowiedź pisemna. Dopuszcza się możliwość, na wniosek Klienta, udzielenia odpowiedzi na Reklamację w innej formie.
4. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest zaniechanie udzielania odpowiedzi w formie pisemnej w odniesieniu do Reklamacji, które mogą zostać rozpatrzone telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, 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 - przy użyciu dużej czcionki tzw. largeprint.
7. Odpowiedź na Reklamację skierowaną do Towarzystwa powinna zawierać, o ile to możliwe:
  - 1) pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w Reklamacji, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta, w przypadku gdy jest to inna osoba niż wskazana w pkt. 3.
8. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi na Reklamację dodatkowo zawiera pouczenie o możliwości:
  - 1) i sposobie ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację;
  - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

## **Artykuł 5 Odwołanie od Reklamacji**

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie danej Reklamacji.
2. Do rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.

## **Artykuł 6 Rozpatrywanie Uwag**

1. Do postępowania z Uwagami stosuje się odpowiednio zasady dotyczące rozpatrywania Reklamacji.
2. Odpowiedzi na Uwagi przyjęte przez pracowników Towarzystwa oraz podmioty zewnętrzne współpracujące z Towarzystwem mogą być przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonu.
3. Odpowiedzi pisemne na Uwagi są możliwe w uzasadnionych przypadkach.

## **Artykuł 6a 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. Inspektor Nadzoru prowadzi rejestr Reklamacji. Inspektor Nadzoru może prowadzić rejestr Uwag.
2. Dokumenty związane z procesem rozpatrywania Reklamacji są archiwizowane przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa.

#### **Artykuł 8**

##### **Dostępność Regulaminu, przekazywanie informacji.**

1. Niniejszy Regulamin publikowany jest na stronie internetowej Towarzystwa [www.noblefunds.pl](http://www.noblefunds.pl).
2. Towarzystwo, na żądanie Klienta, przekaze mu informacje 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 Klient zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.