

PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB I TERMIN ZAŁATWIANIA REKLAMACJI SKŁADANYCH PRZEZ KLIENTÓW TOWARZYSTWA ORAZ UCZESTNIKÓW FUNDUSZY („Procedura”)

§ 1 Definicje i objaśnienia

1. Terminy i wyrażenia używane w niniejszej Procedurze mają następujące znaczenie:
 - 1) **agent transferowy** - podmiot prowadzący rejestr uczestników funduszy Esaliens;
 - 2) **dystributor** - podmiot prowadzący działalność maklerską lub inny podmiot uprawniony do pośredniczenia w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa;
 - 3) **fundusze Esaliens** - fundusze inwestycyjne zarządzane przez Esaliens TFI;
 - 4) **Inwestor** - osoba lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być uczestnikiem funduszu Esaliens lub jest, był, zamierza lub zamierzał być klientem Esaliens TFI, w tym w zakresie usługi zarządzania portfelami, a także odbiorca oferty marketingowej Esaliens TFI lub funduszy Esaliens;
 - 5) **Esaliens TFI** - Esaliens Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
 - 6) **reklamacja** - wystąpienie skierowane do Esaliens TFI lub funduszy Esaliens przez Inwestora, w którym Inwestor zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Esaliens TFI lub fundusze Esaliens;
 - 7) **usługa zarządzania portfelami** - zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
 - 8) **ustawa** - ustawa z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi.
2. Pozostałe terminy i zwroty, które nie zostały zdefiniowane w Procedurze, otrzymują znaczenie, jakie nadają im przepisy prawa oraz postanowienia statutów i prospektów funduszy Esaliens lub umowy i regulaminu świadczenia usługi zarządzania portfelami.

§ 2 Tryb składania reklamacji

1. Inwestor jest uprawniony do złożenia reklamacji w każdym czasie.
2. W imieniu Inwestora reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem, pełnomocnikiem lub innym reprezentantem Inwestora, przy uwzględnieniu odpowiednich postanowień statutów funduszy i ich prospektów w zakresie reprezentacji Inwestora.
3. Uprawniony, uposażony oraz spadkobierca może złożyć reklamację jedynie w sytuacji, gdy posiada odpowiedni tytuł prawny do dysponowania środkami zgromadzonymi na rejestrze, którego reklamacja dotyczy.

4. Reklamacje w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych oraz specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, jak również w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Esaliens TFI oraz w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez Esaliens TFI, mogą być składane:
 - 1) na piśmie (w postaci papierowej) – osobiście lub za pośrednictwem postańca, w siedzibie Esaliens TFI albo przesyłką pocztową na adres Esaliens TFI,
 - 2) na piśmie (w postaci elektronicznej) na adres e-doręczeń Esaliens TFI: **AE:PL-39049-61959-VDSBI-12**,
 - 3) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Esaliens TFI, bądź za pośrednictwem Infolinii pod numerami telefonów 801 12 22 12, 22 640 06 40 lub 22 310 96 40 (koszt według taryfy operatora),
 - 4) za pośrednictwem dystrybutora lub do agenta transferowego, z wyłączeniem reklamacji w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Esaliens TFI oraz w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych przez Esaliens TFI,
 - 5) w sprawach dotyczących pracowniczych programów emerytalnych lub pracowniczych planów kapitałowych – składając pisemne oświadczenie woli za pośrednictwem pracodawcy prowadzącego taki program.
5. Reklamacje w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz w zakresie usługi zarządzania portfelami mogą być składane:
 - 1) na piśmie (w postaci papierowej) – osobiście lub za pośrednictwem postańca, w siedzibie Esaliens TFI albo przesyłką pocztową na adres Esaliens TFI,
 - 2) na piśmie (w postaci elektronicznej) na adres e-doręczeń Esaliens TFI: **AE:PL-39049-61959-VDSBI-12**,
 - 3) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Esaliens TFI bądź telefonicznie pod numerem telefonu 22 337 66 00 (koszt według taryfy operatora).
6. W celu zapewnienia prawidłowego rozpatrzenia przez Esaliens TFI reklamacji wskazane jest jej zgłoszenie przez Inwestora niezwłocznie po powzięciu przez niego wiedzy o zdarzeniu będącym przedmiotem reklamacji.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie za pośrednictwem Infolinii, zgodnie z ust. 4 pkt 3), na życzenie składającego reklamację, Esaliens TFI potwierdza przyjęcie reklamacji w trybie uzgodnionym z Inwestorem albo osobą działającą w jego imieniu, a w przypadku złożenia reklamacji ustnie - osobiście do protokołu, wydaje się kopię sporządzonego protokołu.
8. W odniesieniu do Inwestorów, którzy nie zawarli umowy z funduszami Esaliens lub Esaliens TFI, Esaliens TFI lub agent transferowy w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Inwestora przekazuje informacje dotyczące miejsca i formy złożenia reklamacji, terminu rozpatrzenia reklamacji oraz sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
9. W przypadku uzasadnionych wątpliwości w zakresie faktycznego złożenia reklamacji przez Inwestora lub w jego imieniu, mając na uwadze należyte uwzględnienie interesu Inwestora, uzyskuje się stosowne potwierdzenie ze strony Inwestora lub innej osoby składającej reklamację w zakresie woli złożenia reklamacji.
10. O ile reklamacja dotyczy właściwości dystrybutora, Esaliens TFI lub agent transferowy przekazuje reklamację, odpowiednio w części lub w całości właściwemu dystrybutorowi oraz wysyła odpowiednią informację w tym zakresie do Inwestora.

§ 3 Treść reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Inwestora (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, a w przypadku osób prawnych nazwa, nr REGON, NIP oraz - zarówno w przypadku osób fizycznych jak i prawnych - adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miejscowość, kod pocztowy, ulicę, numer domu/mieszkania,
 - 2) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 4) wskazanie zastrzeżeń Inwestora,
 - 5) określenie żądania Inwestora
 - 6) w przypadku konieczności, kopie dokumentów niezbędnych do analizy reklamacji.
2. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Procedury:
 - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Esaliens TFI,
 - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Inwestora,
 - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Inwestora.
3. W przypadku, gdy treść reklamacji nie uwzględnia wymaganych danych, o których mowa w ust. 1, Inwestor (lub jego pełnomocnik), o ile przekazał dane umożliwiające na kontakt z nim, jest niezwłocznie wzywany do ich uzupełnienia.

§ 4 Terminy rozpatrywania reklamacji

1. Z zastrzeżeniem kolejnych postanowień niniejszego paragrafu, reklamacje powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania przez Esaliens TFI, agenta transferowego lub dystrybutora.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 1, odpowiednio Esaliens TFI albo agent transferowy wysyła Inwestorowi lub osobie składającej reklamację w jego imieniu zawiadomienie obejmujące: wyjaśnienie przyczyny opóźnienia, wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Jeśli w toku rozpatrywania reklamacji niezbędne będzie uzyskanie dodatkowych dokumentów lub informacji od Inwestora lub osoby działającej w jego imieniu, Esaliens TFI lub agent transferowy powinien niezwłocznie zwrócić się o takie dokumenty lub informacje, chyba że ich przekazanie wynika ze złożonych deklaracji przez Inwestora lub osobę działającą w jego imieniu.

§ 5 Tryb i forma udzielania odpowiedzi na reklamacje

1. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Inwestora w postaci elektronicznej, chyba że Inwestor wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;

- 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Inwestora w postaci papierowej, chyba że Inwestor wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Inwestora - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Inwestora ustnie.
2. Odpowiedź na reklamację Inwestora złożoną:
- 1) w postaci papierowej - przekazywana jest listem poleconym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Inwestora, przypisany do rejestru, którego dotyczy dana reklamacja, a w przypadku braku adresu korespondencyjnego na inny adres właściwy dla tego rejestru, w szczególności na adres zamieszkania. W sytuacji, gdy reklamacja dotyczy kilku rejestrów bądź też nie wiąże się bezpośrednio z konkretnym rejestrem, odpowiedź zostanie przekazana na ostatni wskazany adres korespondencyjny spośród takich adresów, przypisanych do jego rejestrów, a w przypadku braku takiego adresu, odpowiednio na inny adres właściwy dla jego rejestrów, a w szczególności na adres zamieszkania. W przypadku Inwestora, który nie zawarł umowy z funduszami Esaliens lub Esaliens TFI, odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres do korespondencji wskazany w piśmie reklamacyjnym;
 - 2) w postaci elektronicznej - przekazywana jest z na adres e-doręczeń Inwestora, za pomocą którego Inwestor złożył reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację złożoną w imieniu Inwestora przez pełnomocnika ustanowionego w obecności pracownika Esaliens TFI lub dystrybutora oraz w przypadku pełnomocnictw udzielonych w formie aktu notarialnego lub z podpisem poświadczonym notarialnie, przesłana zostanie do pełnomocnika, o ile adres pełnomocnika wynika z treści udzielonego pełnomocnictwa. Odpowiedź na reklamację złożoną w imieniu Inwestora przez inną osobę niż pełnomocnik wskazany w zdaniu poprzedzającym zostanie wysłana bezpośrednio do Inwestora ze wskazaniem w piśmie osoby składającej reklamację. Zasady określone w ust. 1 - 2 stosuje się odpowiednio. Postanowienia niniejszego ustępu nie znajdują zastosowania w przypadku złożenia reklamacji w imieniu Inwestora przez adwokata bądź radcę prawnego, właściwie umocowanego w sprawie, kiedy to odpowiedź na reklamację przekazywana jest na adres wskazany przez adwokata bądź radcę prawnego.
4. W zakresie usługi zarządzania portfelami oraz funduszy inwestycyjnych zamkniętych zasady dotyczące udzielania odpowiedzi w ust. 1 - 3 stosuje się odpowiednio.
5. Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:
- 1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Inwestora;
 - 3) wyczerpującą informację na temat skierowanych zastrzeżeń ze wskazaniem odpowiednich fragmentów statutu, prospektu informacyjnego, umowy lub wzorca umowy oraz gdy to zasadne - stosownych przepisów prawa;
 - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Inwestora zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 6) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Inwestora – pouczenie wskazujące na:

- a) możliwość i sposób odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - b) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - c) możliwość wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, a także podmiot uprawniony do prowadzenia takich postępowań, którym jest Rzecznik Finansowy, wraz z jego adresem strony internetowej: www.rf.gov.pl - w odpowiedzi udzielanej Inwestorom będącym konsumentami;
 - d) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, w odpowiedzi udzielanej Inwestorom będącymi osobami fizycznymi wraz ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, a w przypadku pozostałych Inwestorów, po rozpatrzeniu odwołania – możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;
 - e) możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów – w odpowiedzi udzielanej Inwestorom będącym konsumentami, po rozpatrzeniu odwołania.
6. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Esaliens TFI podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego
2. Obsługę reklamacji według niniejszej Procedury prowadzi się w zakresie reklamacji wniesionych od dnia 10 stycznia 2017 r.

Procedura w powyższej wersji obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 r.