

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2



Tytuł:	Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.
Zatwierdził:	Jacek Wiśniewski – Prezes Zarządu Mariusz Adamiak – Członek Zarządu
Procedura obowiązuje na mocy Uchwały Zarządu nr 1 z dnia 09.01.2019 r.	

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2

Spis treści:

<b>§ 1. Postanowienia ogólne</b> .....	3
<b>§ 2. Definicje</b> .....	3
<b>§ 3. Składanie Reklamacji</b> .....	4
<b>§ 4. Rozpatrywanie Reklamacji</b> .....	5
<b>§ 5. Odpowiedź na Reklamację</b> .....	6
<b>§ 6. Tryb odwoławczy</b> .....	7
<b>§ 7. Postanowienia końcowe</b> .....	7

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Riviera Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.
2. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 2. Definicje

**Agent Transferowy** – podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników i wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu,

**Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa lub certyfikatów inwestycyjnych Funduszy, na podstawie umowy z Towarzystwem lub Funduszem,

**Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Riviera TFI S.A.,

**Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, zarówno klient indywidualny, jak i instytucjonalny, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa lub Funduszy, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej,

**Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.,

**Reklamacja** – oświadczenie złożone przez Klienta bezpośrednio do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem Agenta Transferowego bądź Dystrybutora, dotyczące możliwego lub istniejącego naruszenia praw Klienta, powstałego w związku z korzystaniem z usług oferowanych przez Towarzystwo, w tym nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w Funduszach inwestycyjnych, wynikających z działania lub zaniechania Funduszu, Towarzystwa lub podmiotów trzecich działających na ich zlecenie,

**Towarzystwo** – Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie,

**Ustawa** – ustawa z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi..

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2

### § 3. Składanie Reklamacji

1. Klient w każdym czasie jest uprawniony do złożenia Reklamacji.
2. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania.
3. Reklamacja może być złożona w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a) osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego,
    - b) przesyłką pocztową, kurierem lub pościeńcem na adres:  
Adres Towarzystwa:  
Riviera TFI S.A., ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa,  
lub  
Adres Agenta Transferowego – ProService Finteco Sp. z o.o. ul.  
Konstruktorska 12A, budynek B (wejście D, IV piętro) 02-673 Warszawa,
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie na numer infolinii: +48 223 20 47 90,
    - b) osobiście do protokołu w Towarzystwie, u Dystrybutora,
  - 3) w formie elektronicznej:
    - a) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@raiffeisentfi.pl – uzupełnij,
    - b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutorów, o ile posiadają taką funkcjonalność.
4. Składanie Reklamacji za pośrednictwem Agenta Transferowego oraz Dystrybutora odbywa się w sposób określony w regulaminach wewnętrznych ww. podmiotów; postanowienia niniejszego Regulaminu mają odpowiednie zastosowanie w zakresie nieuregulowanym w regulaminach obowiązujących u Agenta Transferowego i Dystrybutora.
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię, nazwisko, PESEL), adres korespondencyjny (miejscowość, kod pocztowy, ulicę, numer domu lub mieszkania albo wskazanie, że odpowiedź ma być przekazana na adres posiadany przez Towarzystwo).
  - 2) w przypadku gdy klient chce otrzymać odpowiedź drogą elektroniczną, należy ten fakt wskazać w Reklamacji oraz podać adres e-mail, na który zostanie przekazana odpowiedź,

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2

- 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji wraz z opisem okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń Klienta,
- 4) wskazanie żądania Klienta,
- 5) kopie dokumentów, jeżeli są one niezbędne dla rozpatrzenia Reklamacji.
6. Reklamacje mogą być składane przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta w formie pisemnej, przy czym do skuteczności działania pełnomocnika i złożenia przez niego Reklamacji, niezbędne jest okazanie w Towarzystwie, u Agenta Transferowego lub Dystrybutora oryginału pełnomocnictwa lub poświadczonej kopii oraz złożenie w Towarzystwie (w tym za pośrednictwem Agenta Transferowego lub Dystrybutora) kopii pełnomocnictwa.
7. Pracownik Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego ma obowiązek przyjąć Reklamację złożoną przez Klienta.
8. Na żądanie Klienta wydawane jest potwierdzenie faktu wpłynięcia Reklamacji.

#### **§ 4. Rozpatrywanie Reklamacji**

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. Towarzystwo pozostawia Reklamację bez rozpatrzenia w przypadku:
  - a) niemożliwości identyfikacji Klienta,
  - b) w przypadku, gdy Klient nie wskazał adresu do korespondencji lub nie wskazał innych danych kontaktowych w treści Reklamacji, a Towarzystwo nie posiada takich danych i jednocześnie dane te są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
3. Towarzystwo w przypadku Reklamacji, w których brakuje: opisu, o którym mowa w § 3 ust. 5 pkt 3 lub żądania, o którym mowa w § 3 ust. 5 pkt 4 lub dokumentów, o których mowa w § 3 ust. 5 pkt 5 może zwrócić się o jej uzupełnienie, lub jej nie uwzględnić (tj. rozpatrzyć niezgodnie z wolą Klienta).
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2

5. Termin na rozpatrzenie Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia otrzymania Reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

### **§ 5. Odpowiedź na Reklamację**

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 2, odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:
  - 1) stanowisko Towarzystwa dotyczące sposobu rozpatrzenia Reklamacji,
  - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy oraz stosownych przepisów prawa,
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
  - 5) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji, tj. rozpatrzenia jej niezgodnie z wolą Klienta, odpowiedź zawiera również:
  - 1) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Towarzystwo przewiduje taką możliwość w odniesieniu do sprawy objętej Reklamacją,
  - 3) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
  - 4) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - 5) w przypadku Klientów będących konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Riviera Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.		
<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w Riviera TFI S.A.</b>	data 09.01.2019	wersja 1.2

3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Udzielenie odpowiedzi pocztą elektroniczną jest możliwe wyłącznie na wniosek Klienta.
4. Odpowiedź na Reklamację udzielana w formie papierowej sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.

### **§ 6. Tryb odwoławczy**

W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klienta, tj. rozpatrzenia jej niezgodnie z wolą Klienta, może on w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację wnieść od niej odwołanie bezpośrednio do Zarządu Towarzystwa. Odwołanie powinno zostać złożone przez Klienta w formie pisemnej na adres Towarzystwa wskazany § 3 ust 3 pkt 1 lit b) Regulaminu. Zarząd rozpatruje odwołanie w terminie 60 dni od dnia jego otrzymania.

### **§ 7. Postanowienia końcowe**

1. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r., o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
2. Procedura wchodzi w życie z dniem przyjęcia przez Zarząd Towarzystwa.
3. Wszelkie zmiany Procedury wymagają zatwierdzenia uchwałą Zarządu Towarzystwa.