

## Polityka Investment Fund Managers S.A. dotycząca wnoszenia i załatwienia skarg Klientów składanych w związku ze świadczonymi usługami.

### **Wprowadzenie**

Zgodnie z Dyrektywą 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz Dyrektywą 2006/73/WE Komisji z dnia 10 sierpnia 2006 wprowadzającej środki wykonawcze do Dyrektywy 2004/39/WE, zwanymi łącznie „MiFID” oraz Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 3 kwietnia 2009 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, Investment Fund Managers S.A. (dalej jako „IFM”) jest zobowiązana do wskazania podstawowych zasad wnoszenia i załatwiania skarg Klientów składanych w związku ze świadczonymi usługami. Niniejsza polityka określa te zasady. („Polityka”).

### **Forma składania skarg**

Skargi dotyczące świadczenia usług przez IFM Klient składa w formie pisemnej, z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub faksem. Skarga może zostać złożona w drodze korespondencyjnej lub bezpośrednio w Centrali Spółki albo w Oddziale obsługującym Klienta.

### **Termin złożenia skargi**

Skarga powinna zostać złożona przez Klienta w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym czynność, której skarga dotyczy została wykonana, ewentualnie zaniechana lub powinna zostać wykonana/zaniechana.

### **Termin rozpatrzenia skargi**

1. Skargi, o których mowa w niniejszym rozdziale rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty wpływu, a odpowiedź jest przekazywana Klientowi w sposób, formie i na adres korespondencyjny przez niego wskazany. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi winno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

2. W sprawach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających termin określony w ust. 1 może ulec przedłużeniu do dwóch miesięcy. IFM powiadomi Klienta o tym fakcie na piśmie z podaniem przyczyn nierozpoznania skargi w terminie oraz wskaże nowy termin do rozpatrzenia skargi, jednak nie dłuższy niż wskazany w zdaniu pierwszym.

3. W sytuacji, gdy treść skargi nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, IFM występuje do Klienta, z prośbą o złożenie wyjaśnień lub uzupełnienie skargi i jej braków oraz pouczeniem, że nie usunięcie tych braków w terminie do 7 dni od daty otrzymania wezwania spowoduje pozostawienie skargi bez biegu.

4. Rozpatrzenie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu polecenia lub podjęcia innych stosowanych środków celem usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach, podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

### **Właściwość i kompetencje rozpatrywania skarg**

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, IFM rozpatruje sprawy należące do swojej właściwości i kompetencji, a pozostałe przekazuje niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty otrzymania właściwym instytucjom, przesyłając odpis wniosku, oraz zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

2. W braku odmiennej dyspozycji Klienta o sposobie rozpatrzenia skargi powiadamiany jest on listem poleconym.

### **Zasadność skarg**

1. W razie, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę, IFM winien niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni ocenić, czy ponowna skarga wskazuje nowe okoliczności.

2. W razie stwierdzenia, iż skarżący w ponownej skardze nie wykazał nowych okoliczności IFM może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

### **Uaktualnianie Polityki**

Niniejszy dokument jest uaktualniany i udostępniany w internecie na stronie IFM: [www.ifmpl.com/mifid](http://www.ifmpl.com/mifid)



### **Investment Fund Managers S.A.**

Al. Ujazdowskie 41  
00-540 Warszawa  
telefon: +48 (0) 319 57 60  
faks: +48 (0) 319 57 61  
e-mail: ifm@ifmpl.com

[www.ifmpl.com](http://www.ifmpl.com)