
REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI w BALTIC CAPITAL TFI S.A.

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

**REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
PRZEZ BALTIC CAPITAL TFI S.A.**

§ 1

Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w przyjmowaniu zapisów na certyfikaty inwestycyjne Fundusz, o którym mowa w art. 27 ust. 1 Ustawy;
- 2) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo;
- 3) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę tj. zarówno osoba fizyczna jak i osoba prawna i jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, który korzysta lub korzystał z usług Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo lub Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo lub Towarzystwa. W imieniu Klienta może działać pełnomocnik lub przedstawiciel ustawowy;
- 4) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego
- 5) **Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji przez BALTIC CAPITAL TFI S.A.
- 6) **Rejestr** – rejestr Reklamacji, o którym mowa w § 4 Regulaminu;
- 7) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane bezpośrednio do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem Dystrybutora przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz zarządzany przez Towarzystwo lub Towarzystwo objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego
- 8) **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia z dnia 20 lipca 2017 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z dnia 28 lipca 2017 r.)
- 9) **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 873), tzn. nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

- 10) **Ustawa** – ustawa z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1896 z późn. zm).
- 11) **Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 892 z późn. zm).
- 12) **Uchwała KNF** - Uchwała Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 maja 2015 r. w sprawie Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin ma na celu określenie sposobu i terminu załatwiania Reklamacji składanych przez Klientów.
2. Regulamin został opracowana i wdrożony na podstawie
 - a. § 84 ust. 2 Rozporządzenia
 - b. przepisów Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji
 - c. postanowień Uchwały KNF.

§ 3

Składanie Reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio do Towarzystwa:
 - a) w formie pisemnej - w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres Towarzystwa: BALTIC CAPITAL TFI S.A., ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa,
 - b) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: reklamacje@baltictfi.pl
 - 2) za pośrednictwem Dystrybutora - w sposób wskazany w regulaminie Dystrybutora, w zakresie Funduszy obsługiwanych przez Dystrybutora.

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

2. Reklamację można złożyć osobiście lub przez pełnomocnika, na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej, przy czym do skuteczności działania pełnomocnika i złożenia przez niego Reklamacji, niezbędne jest okazanie w Towarzystwie oryginału pełnomocnictwa lub urzędowo poświadczonej kopii oraz złożenie w Towarzystwie kopii pełnomocnictwa.
3. Klient w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji, zobowiązany jest do zgłoszenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
4. Informacja o możliwości złożenia Reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy w formularzu zapisu oraz zamieszczona jest na stronach internetowych Towarzystwa, pod adresem www.baltictfi.pl. Na żądanie Klienta niniejszy Regulamin jest mu przekazywany bezpłatnie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko lub firmę, PESEL lub REGON, adres zamieszkania lub siedziby, a także adres do korespondencji jeżeli jest inny,
 - 2) adres, na który ma zostać wysłana odpowiedź na Reklamację; jeżeli odpowiedź ma zostać przesłana pocztą elektroniczną wniosek Klient wraz ze wskazaniem adresu na jaki należy przesłać odpowiedź,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,
 - 4) określenie żądania Klienta,
 - 5) kopie dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.

§ 4

Rejestr Reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach otrzymanych przez Towarzystwo w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusze lub podmioty działające na ich rzecz, złożonych w danym roku kalendarzowym oraz o sposobie i terminie ich załatwienia.
2. Po otrzymaniu przez Towarzystwo Reklamacji podlega ona wpisowi do Rejestru, który obejmuje następujące dane:

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

- 1) numer porządkowy Reklamacji;
 - 2) dane Klienta składającego Reklamację obejmujące: imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;
 - 3) datę złożenia Reklamacji;
 - 4) przedmiot Reklamacji;
 - 5) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji;
 - 6) termin załatwienia Reklamacji;
 - 7) krótki opis ostatecznego rozstrzygnięcia.
3. Rejestr Reklamacji prowadzony jest w Towarzystwie w formie elektronicznej, przy czym może być prowadzony w formie papierowej.
4. Nadzór nad prowadzeniem Rejestru prowadzi Inspektor Nadzoru Towarzystwa.

§ 5

Rozpatrzenie Reklamacji

1. Towarzystwo pozostawia Reklamację bez rozpoznania w przypadku niespełnienia wymogów, określonych w § 3 ust. 5 pkt 1) skutkujących niemożliwością identyfikacji Klienta. W przypadku, gdy Klient nie wskazał adresu do korespondencji w treści Reklamacji i jednocześnie nie jest uczestnikiem Funduszu, informację o braku adresu do korespondencji przekazuje się za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji z Klientem tj. poczta elektroniczna, telefonicznie.
2. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia klienta za Reklamację podejmuje Inspektor Nadzoru.
3. Pracownik Towarzystwa lub Dystrybutora ma obowiązek przyjąć Reklamację złożoną przez Klienta.
4. Rozpatrywaniem Reklamacji w Towarzystwie zajmuje się Specjalista ds. operacyjnych, pod nadzorem Inspektora Nadzoru oraz we współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi Towarzystwa lub z podmiotami zewnętrznymi zaangażowanymi w proces reklamacyjny.
5. Nadzór nad rozpatrywaniem Reklamacji sprawuje Inspektor Nadzoru Towarzystwa.

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

6. W przypadku otrzymania Reklamacji przez Dystrybutora Reklamacja przekazywana jest najpóźniej do końca następnego dnia roboczego do pracownika odpowiedzialnego u Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją.
7. Udzielanie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 6, termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania. Jednakże, w przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji powyżej 30 dni, Towarzystwo powinno niezwłocznie powiadomić Klienta o tej okoliczności, wyjaśniając w szczególności przyczyny opóźnienia, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określić przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji.
9. Termin rozpatrzenia Reklamacji biegnie od momentu powzięcia przez Towarzystwo informacji o złożeniu przez Klienta Reklamacji, tj.:
 - 1) w formie pisemnej lub ustnej – daty wpływu/złożenia Reklamacji do Towarzystwa lub podmiotu o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 2),
 - 2) w formie email – daty wpływu na adres poczty elektronicznej Towarzystwa,
10. W przypadku, gdy otrzymana bezpośrednio przez Towarzystwo Reklamacja dotyczy czynności Dystrybutora, informacja o takiej Reklamacji wraz z jej treścią jest przekazywana niezwłocznie do Dystrybutora.
11. Na zlecenie Towarzystwa rozpatrywanie Reklamacji może prowadzić i udzielać odpowiedzi Klientowi w imieniu Towarzystwa Dystrybutor, przy czym kopia udzielonej Klientowi odpowiedzi powinna zostać przekazana do wiadomości Towarzystwa.
12. Celem rozpoznania Reklamacji może zostać przeprowadzone postępowanie wyjaśniające. Towarzystwo lub osoba rozpoznająca Reklamację w Towarzystwie może zwrócić się do Klienta lub innych podmiotów, których Reklamacja dotyczy, a także do jednostek organizacyjnych i pracowników Towarzystwa w celu uzyskania informacji lub danych, niezbędnych do rozpoznania Reklamacji. Jednostki organizacyjne i pracownicy Towarzystwa, a także inne podmioty, których dotyczy

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

Reklamacja, są zobowiązane na żądanie Towarzystwa lub bezpośrednio osoby rozpoznającej Reklamację w Towarzystwie udzielać informacji oraz składać wyjaśnienia potrzebne do rozpatrzenia Reklamacji.

13. Na żądanie Klienta, Towarzystwo przekazuje mu informację o stanie postępowania w sprawie rozpatrywania Reklamacji.

§ 6

Odpowiedź na Reklamację

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji i przekazywana na adres wskazany przez Klienta w Reklamacji, a w przypadku braku takiego adresu - na adres zamieszkania lub korespondencyjny, jeżeli został przez Klienta wskazany lub adres wskazany w ewidencji uczestnika. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację udzielana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) określenie, czy Reklamacja została uwzględniona,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, 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;
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej imienia i nazwiska, stanowiska służbowego oraz jej podpis;
 - 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.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji treść odpowiedzi zawiera ponadto pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Towarzystwo przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

- 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
 - 4) skorzystania pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a Towarzystwem przed Rzecznikiem Finansowym zgodnie z 11) Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji i Rozporządzeniem Ministerstwa Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym
 - 5) w przypadku konsumentów, zwrócenia się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów.
 - 6) odwołania do Zarządu Towarzystwa od odpowiedzi na reklamację.
3. Wszystkie dokumenty związane ze sprawą, w tym kopia udzielonej Klientowi odpowiedzi są archiwizowane przez 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana.
 4. Od odpowiedzi na reklamację przysługują odwołanie do Zarządu Towarzystwa. Przepisy § 6 stosuje się odpowiednio.

§ 7

Postępowanie przed Rzecznikiem Finansowym

1. W przypadku otrzymania przez Towarzystwo wystąpienia Rzecznika Finansowego o udzielenie informacji lub wyjaśnień, udostępnienie akt oraz dokumentów lub wniosku Rzecznika Finansowego o ponowne rozpatrzenie sprawy (Reklamacji), Inspektor Nadzoru, jest obowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Towarzystwo wspomnianego wystąpienia lub wniosku, poinformować Rzecznika Finansowego o podjętych działaniach lub stanowisku Towarzystwa w danej sprawie oraz przekazać żądane dokumenty.
2. Odpowiedzi na wystąpienia i wnioski Rzecznika Finansowego należy udzielić w formie pisemnej.
3. Inspektor Nadzoru przygotowuje dla Zarządu i nadzoruje przekazanie Rzecznikowi finansowemu w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:

- a. liczby reklamacji;
- b. uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
- c. informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

§ 8

Analiza złożonych reklamacji

Inspektor Nadzoru analizuje i przedstawia Zarządowi przekazane dane których mowa w § 7 ust. 3 związane z rozpatrywaniem skarg w celu zapewnienia:

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych skargach, w szczególności wynikających z organizacji instytucji finansowej i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów;
- 3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi instytucja finansowa nie otrzymała 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 skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 9

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości

Postanowienia końcowe

1. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie Towarzystwo będzie informować na stronie internetowej Towarzystwa oraz poprzez swoich Dystrybutorów.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia przez Zarząd.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają uchwały Zarządu.

BALTIC CAPITAL TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Bagno 2/244, 00-112 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000593350, posiadająca numer REGON 363314289 oraz NIP 5252640776 z kapitałem zakładowym w wysokości 1 600 000,00 zł opłaconym w całości